

**INFORME DE REPORTE DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSF TRIMESTRAL DE
ABRIL-JUNIO DE 2025 DE LA ESE HOSPITAL SAN JOSE DEL GUAVIARE**

**OFICINA DE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
COMITÉ PQRSF**

ESE HOSPITAL SAN JOSE DEL GUAVIARE

TU SALUD, NUESTRO COMPROMISO

INFORME DE PQRSF VIGENCIA ABRIL-JUNIO DE 2025

La E.S.E. Hospital San José del Guaviare dispone de un procedimiento para la gestión de PQRSF, que actúa como un canal de comunicación entre la comunidad y la institución. Por lo tanto, la Oficina de Atención al Usuario del hospital se encarga del proceso y del registro de la información proporcionada por los usuarios externos a través de los doce (13) buzones de PQRSF ubicados en distintas áreas de la institución: Consulta Externa, Pediatría, Hospitalizados, etnopabellon, Salas de Cirugía, Urgencias Interno, urgencias Triage, Fisioterapia, Laboratorio y Unidad Materno Infantil, Ucin.

Además, se reciben formatos de PQRSF a través del enlace disponible en la página web del hospital, el cual redirige las peticiones al aplicativo ALMERA, al correo electrónico institucional (prqs@esehospitalguaviare.gov.co) y de forma presencial en la oficina de Atención al Usuario, donde son atendidos por la auxiliar administrativa o la trabajadora social, quienes gestionan el trámite correspondiente. Durante este trimestre, se han recibido 20 solicitudes a través del correo electrónico, lo que indica que los usuarios no utilizan ampliamente este canal de recepción, a pesar de la socialización continua realizada por los agentes SIAU en los distintos servicios.

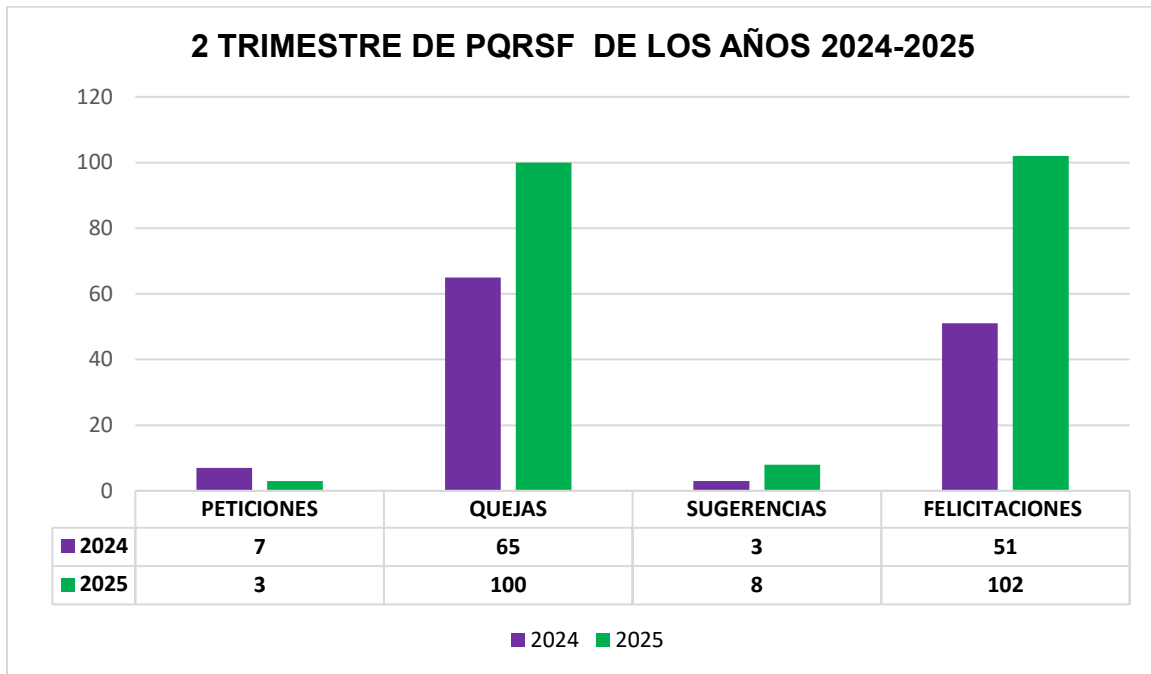
Las encuestas se realizan a través de un link generado mediante el aplicativo ALMERA, el cual se envía directamente a los usuarios al finalizar la atención. En estas encuestas se evalúa la calidad de los servicios prestados y se recogen todas las peticiones, necesidades, quejas o reclamos presentados directamente al personal SIAU o a través de la línea telefónica.

Durante el segundo trimestre del año 2025, se ha cumplido con las reuniones programadas del Comité de PQRSF, que se han llevado a cabo de manera presencial en la sala de juntas de la institución desde los meses de enero-marzo. En estas reuniones se han analizado los trámites dados a los PQRSF y se han propuesto soluciones a las inquietudes presentadas, siguiendo el protocolo interno establecido. Además, se está implementando un plan de mejora para abordar algunas acciones repetitivas identificadas en el comité.

A continuación, se presenta un análisis del comportamiento de los formatos de PQRSF depositados por los usuarios de la E.S.E. Hospital San José del Guaviare en los diferentes servicios, así como el consolidado correspondiente al segundo trimestre del año 2025.

Durante la Vigencia abril-junio de 2025, se recibieron un total de 213 formatos de los cuales 100 son Quejas, 3 peticiones, 0 Reclamos, 8 sugerencias y 102 Felicitaciones.

GRAFICA 1. COMPARATIVO DE PQRSF 2 TRIMESTRE DE LOS AÑOS 2024-2025



Fuente: sabana de registro PQRSF Excel.

A partir de la información presentada en la gráfica número 1, se observa lo siguiente: en el segundo trimestre de 2024 (abril-junio), se recibieron un total de 127 formatos de PQRSF, distribuidos en 65 quejas, 7 peticiones, 0 reclamo, 3 sugerencias y 51 felicitaciones. En comparación, con el segundo trimestre de 2025 (abril-junio), se recibieron 213 formatos de los cuales 100 son Quejas, 3 peticiones, 0 Reclamos, 8 sugerencias y 102 Felicitaciones.

Este análisis muestra una disminución en el número de formatos de PQRSF en el año 2024 con respecto al mismo período del año 2025. En particular, la diferencia en el número de quejas entre ambos años es alta, con 35 formatos más para el año 2025. Sin embargo, el número de felicitaciones en el año 2025 fue significativamente mayor, con una diferencia de 51 formatos en comparación con el año 2024.

En cuanto a las sugerencias, durante el trimestre de 2024 y 2025, los usuarios plantearon recomendaciones entorno a mejorar la infraestructura, la ventilación, los equipos y la fumigación de vectores. Estas sugerencias han sido atendidas y cumplidas gracias a las gestiones realizadas por la Subgerencia Administrativa y Financiera. Como resultado, se

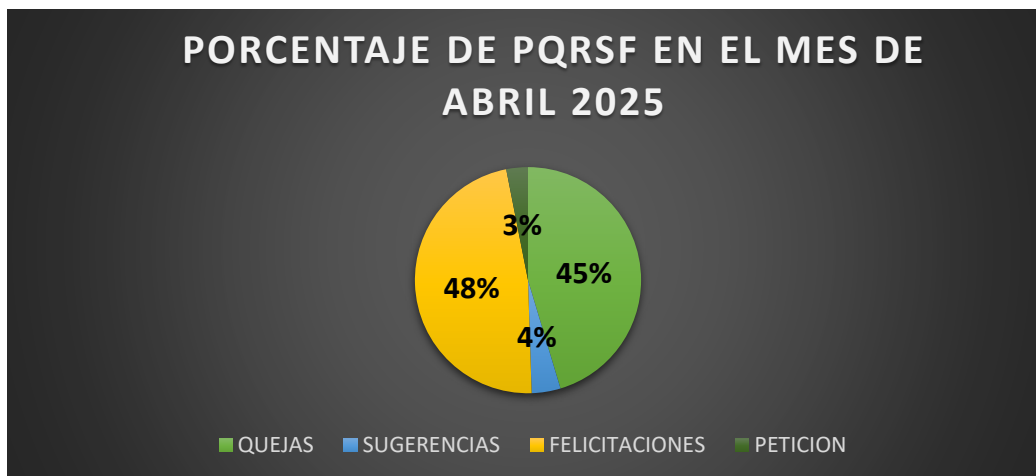
observa una disminución considerable en el número de sugerencias recepcionadas para el segundo trimestre del año 2025.

GRAFICA 2. CONSOLIDADO PQRS MES DE ABRIL DE 2025



Fuente: sabana de registro PQRSF Excel.

GRAFICA 3. PORCENTAJE DE PQRS MES DE ABRIL DE 2025



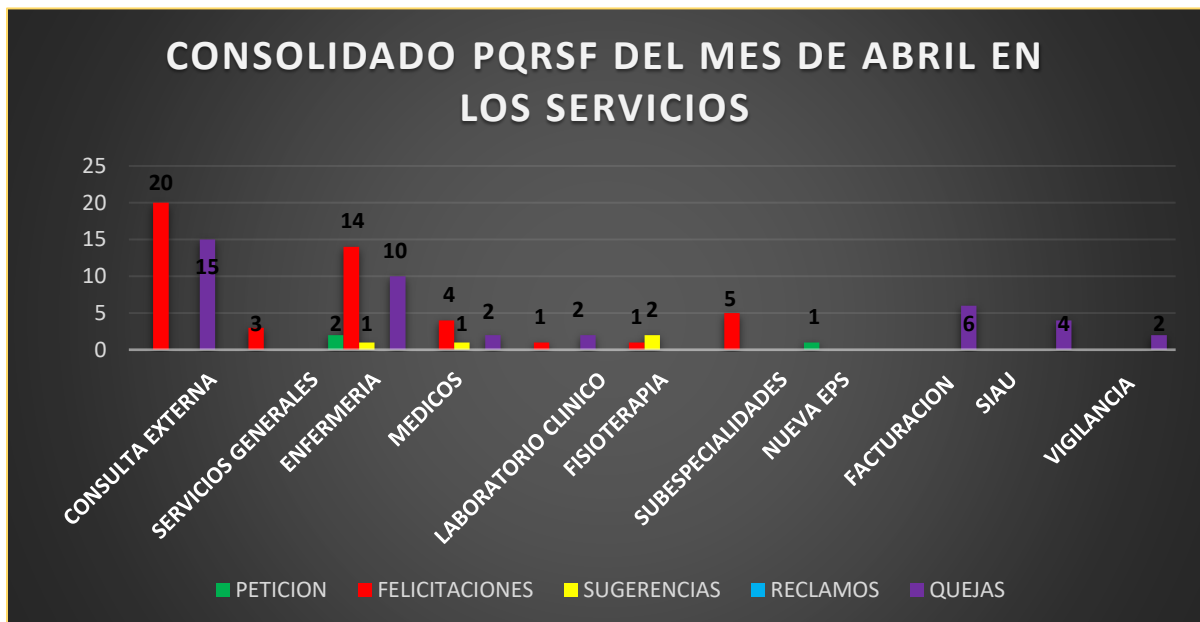
Fuente: sabana de registro PQRSF Excel.

Teniendo en cuenta la información contenida en las gráficas número 2 y 3, se observa el siguiente comportamiento de las PQRS en el mes de abril de 2025: se recibieron un total de 99 formatos a través de los diferentes canales de recepción. Estos formatos reflejan las inquietudes de los usuarios sobre los servicios prestados en esta IPS. Del total de formatos recibidos, 44 correspondieron a quejas, lo que representa el 45% del total.

Estas quejas están siendo atendidas conforme a los términos establecidos. Además, se recibieron 46 felicitaciones, que representan el 48% del total de los formatos y 4 sugerencia, que representa el 4% y 3 peticiones que representan el 3% del total de formatos recepcionados.

En cuanto a las quejas, de los 44 formatos recibidos en abril, se respondieron 40 dentro del plazo estipulado. Se registraron 4 interrupciones de términos, pero estas quejas ya han sido respondidas por las áreas correspondientes. Los principales motivos de las quejas en este mes fueron la mala atención por parte del personal de vigilancia, facturación, médicos, demoras en la atención, trato descortés y actitud verbal inapropiada, entre otros. El tiempo de respuesta para quejas y reclamos en abril fue de 8 a 15 días hábiles. El porcentaje de respuestas en tiempo fue del 91.1%, mientras que las quejas con interrupciones de términos representaron el 8.9% del total para este mes.

GRAFICA 4. CONSOLIDADO DE LAS PQRSF DEL MES DE ABRIL EN LOS SERVICIOS



Fuente: sabana de registro PQRSF Excel.

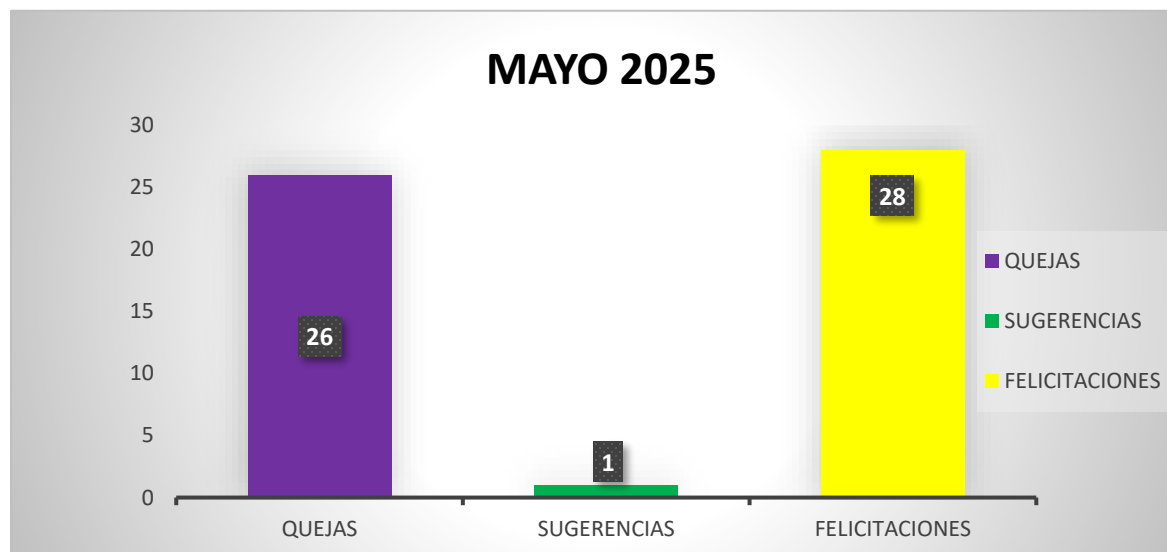
Según la información presentada en el gráfico número 4, se observa el siguiente comportamiento de las PQRS en abril de 2025 en los distintos servicios de la institución:

- **Servicios Generales:** registró, un total de 2 formatos de felicitaciones.
- **Consulta Externa:** registró, un total de 20 formatos de felicitación y 15 formatos de quejas.

- **Facturación** recibieron un total de 6 formatos de quejas.
- **Médicos** recibieron 2 formatos de quejas, 4 formatos de felicitaciones y 1 sugerencia.
- **Enfermería:** recibieron 14 formatos de felicitaciones y 10 formatos de quejas, 1 formato de sugerencia y 2 formatos de petición.
- **Laboratorio Clínico:** recibieron 1 formato de felicitación y 2 formatos de quejas.
- **Fisioterapia:** recibieron 2 formatos de sugerencia y 1 formato de felicitación.
- **Subespecialidades:** recibieron 5 formatos de felicitación.
- **Nueva eps:** recibieron 1 formatos de petición.
- **SIAU:** recibieron 4 formatos de quejas.
- **Vigilancia:** recibieron 2 formatos de quejas.

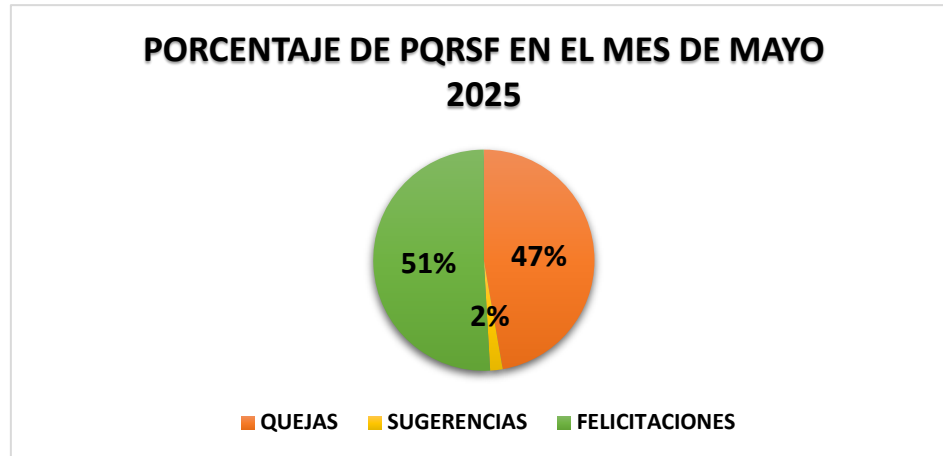
Las principales razones de las quejas fueron por la mala atención por parte del personal de enfermería, médicos generales y especialistas, la demora en la atención, y un trato descortés. Por otro lado, la mayor cantidad de felicitaciones se recibió en el área de consulta externa.

GRAFICA 5. CONSOLIDADO PQRS DEL MES DE MAYO DE 2025



Fuente: sabana de registro PQRSF Excel.

GRAFICA 6. PORCENTAJE DE PQRS MES DE MAYO DE 2025



Fuente: sabana de registro PQRSF Excel.

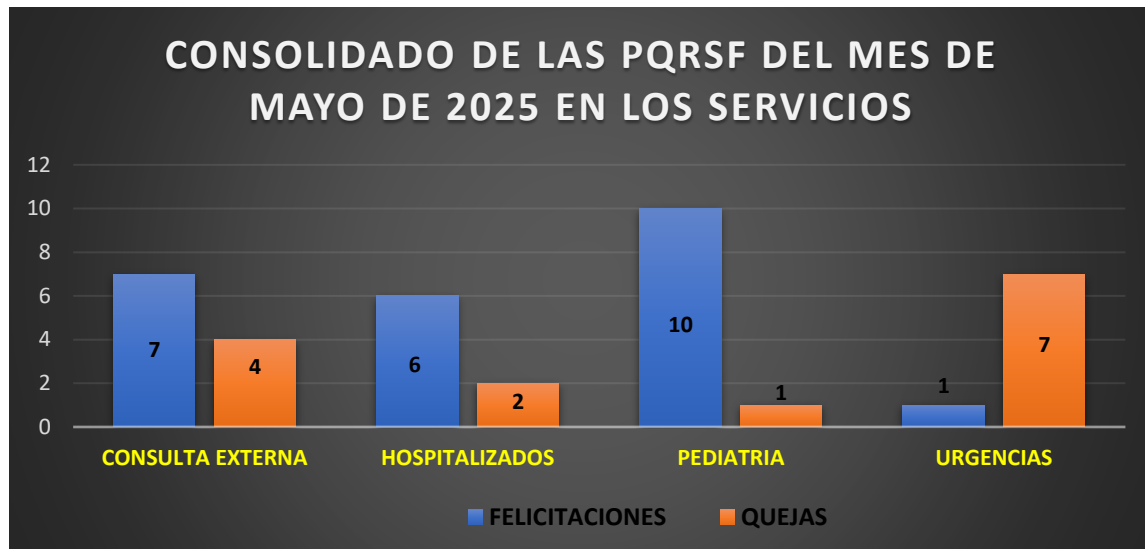
Las gráficas N° 5 y 6 correspondientes al mes de mayo de 2025 muestran la distribución de un total de 55 formatos de PQRS, detallados de la siguiente manera:

- **26 quejas**, que representan el 47% del total.
- **1 sugerencias**, equivalente al 2%.
- **28 felicitaciones**, que constituyen el 47%.

En mayo se recibieron 26 quejas, de las cuales se respondieron 24 dentro del plazo establecido. Se registraron 2 interrupciones de términos durante este mes. Los principales motivos de las quejas incluyeron inconformidades con la atención del personal de enfermería, problemas en facturación, demoras en la atención, trato descortés y actitud verbal inapropiada.

El tiempo de respuesta para las quejas en mayo varió entre 8 y 15 días hábiles, con un porcentaje de respuestas a tiempo del 92.3%. Las quejas con interrupciones de términos representaron el 7.7% del total. La variabilidad en los tiempos de respuesta se debe a que los coordinadores de las diferentes áreas están involucrados en diversas actividades, lo que ha afectado la capacidad para responder los formatos de PQRS dentro del plazo estipulado.

GRAFICA 7. CONSOLIDADO DE LAS PQRSF DEL MES DE MAYO DE 2025 EN LOS SERVICIOS



Fuente: sabana de registro PQRSF Excel.

De acuerdo con la información presentada en el gráfico número 7, el comportamiento de las PQRS para el mes de abril de 2025 muestra lo siguiente:

- En **Consulta Externa**, se recibieron 7 felicitaciones y 4 quejas.
- En el área de **Hospitalizados**, se registraron 2 quejas y 6 felicitaciones.
- En **Urgencias**, se recibieron 7 quejas y 1 felicitación.
- En **Pediatría**, se recibieron 10 felicitaciones y 1 queja.

Las quejas recibidas en general fueron por la mala atención del personal de enfermería y médico, demora en la atención y trato descortés en los diferentes servicios.

GRAFICA 8. CONSOLIDADO PQRSF MES DE JUNIO DE 2025



Fuente: sabana de registro PQRSF Excel.

GRAFICA 9. PORCENTAJE DE PQRS MES DE JUNIO DE 2025



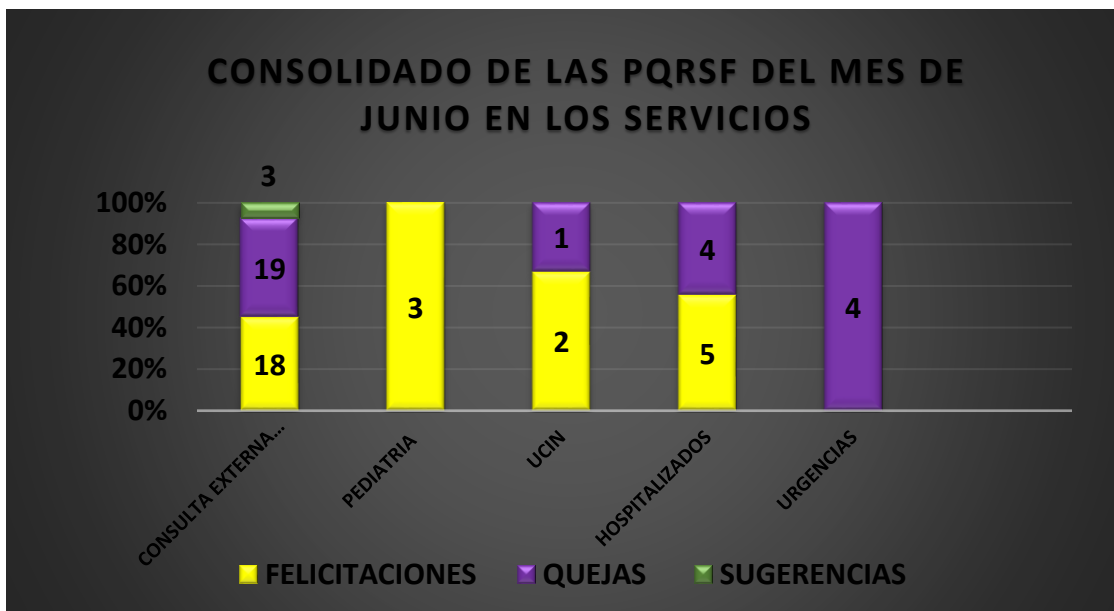
Fuente: sabana de registro PQRSF Excel.

En las gráficas N° 8 y 9 correspondientes al mes de junio de 2025, se presenta la siguiente distribución de los 59 formatos de PQRS recibidos:

- **28 formatos de quejas**, que representan el 48% del total. Estas quejas se han respondido de acuerdo con los términos establecidos.
- **28 felicitaciones**, equivalentes al 47% del total.
- **2 sugerencia**, que representa el 5%.

Durante el mes de junio, de los 28 formatos de quejas recibidos, se respondieron 26 dentro del plazo establecido. Se registraron 2 interrupciones de términos. Las principales razones de las quejas incluyeron inconformidades con la atención del personal de enfermería, problemas en facturación, demoras en la atención y trato descortés. El tiempo de respuesta para las quejas en diciembre osciló entre 8 y 15 días hábiles, con un porcentaje de respuestas a tiempo del 92.9% y un 7.1% de quejas con interrupción de términos.

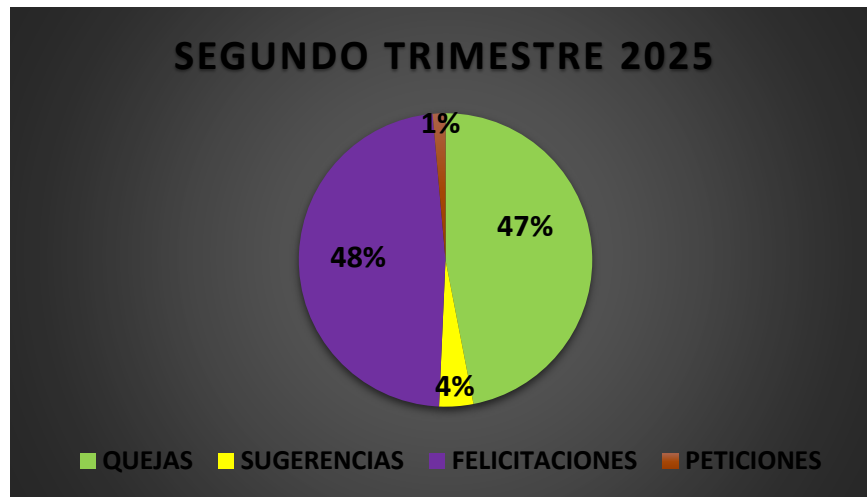
GRAFICA 10. CONSOLIDADO DE LAS PQRSF DEL MES DE JUNIO EN CADA SERVICIO DE LA ESE HOSPITAL SAN JOSE DEL GUAVIARE



Fuente: sabana de registro PQRSF Excel.

Teniendo en cuenta la anterior información registrada en el gráfico número 10, se puede observar que el comportamiento de las PQRS en el mes de junio en el servicio de urgencias se recepcionaron 4 quejas, en consulta externa 19 quejas, 18 felicitaciones y 3 sugerencias, en pediatría se recepciono 3 felicitaciones, en la ucin se recepcionaron 1 queja y 2 felicitaciones, en hospitalizados se recepcionaron 5 felicitaciones y 4 quejas; en cuanto a las quejas la mayor cantidad se recepcionaron en consulta externa y hospitalizados y urgencias, son en general por la mala atención del personal de enfermería, personal médico especialista, médico general, demora en la atención, trato descortés.

GRAFICA 11. CONSOLIDADO PORCENTAJE DE VARIABLES VIGENCIA ABRIL-JUNIO DE 2025



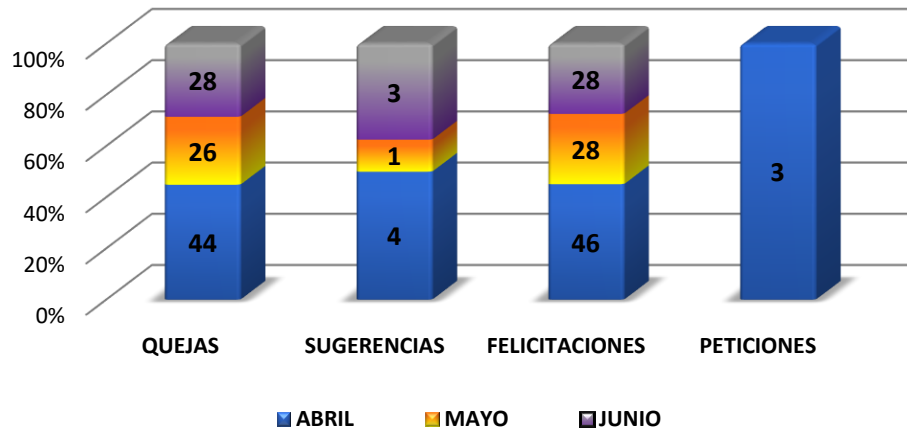
Fuente: sabana de registro PQRSF Excel.

El total de formatos recepcionados de PQRSF y encontrados en los buzones fue de 213, lo que representa el 100%. La distribución es la siguiente:

- **Quejas:** 47% del total, siendo la principal causa de inconformidad la demora en la atención en el servicio de urgencias y consulta externa.
- **Sugerencias:** 4%.
- **Felicidades:** 48%.
- **Peticiones:** 1%

Durante este trimestre, se observa que el número de felicitaciones, se mantiene en aumento, Las quejas aumentaron considerablemente y más en el mes de abril. En respuesta, los agentes SIAU están llevando a cabo capacitaciones y sesiones de socialización en los distintos servicios para ofrecer una atención más humanizada. Esta iniciativa busca mejorar la calidad del servicio y resolver las inquietudes de los usuarios, con el objetivo de incrementar el porcentaje de satisfacción con respecto al servicio recibido en la institución.

GRAFICA 12. COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSF PARA EL TRIMESTRE DE ABRIL-JUNIO DE 2025



Fuente: sabana de registro PQRSF Excel.

La gráfica N° 12 ilustra la distribución de las peticiones durante este trimestre. Se observa que las quejas alcanzaron su pico más alto en el mes de abril, con una disminución en el mes de mayo. En contraste, las felicitaciones aumentaron en el mes de abril y en los meses de mayo y junio se mantuvieron los resultados.

Los formatos correspondientes a las sugerencias mostraron cifras bajas durante todo el trimestre, es por esto que, para abordar estas situaciones, se continúan implementando acciones de mejora en la prestación de los servicios de salud. Esto incluye la orientación y socialización de los usuarios dentro de la IPS, así como el desarrollo de estrategias que aseguren la calidad y una atención humanizada para todos los usuarios de la institución.

TABLA 13. COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSF PARA EL TRIMESTRE DE ABRIL-JUNIO DE 2025

MES	TOTAL, FELICITACIONES	TOTAL, PETICIONES	TOTAL, SUGERENCIAS	TOTAL, RECLAMOS	TOTAL, QUEJAS
ABRIL	46	3	4	0	46
MAYO	28	0	1	0	26
JUNIO	28	0	3	0	28
TOTAL, FORMATOS	102	3	8	0	100

Fuente: sabana de registro PQRSF Excel.

GRAFICA 14. COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL DE LAS PQRSF



Fuente: sabana de registro PQRSF Excel.

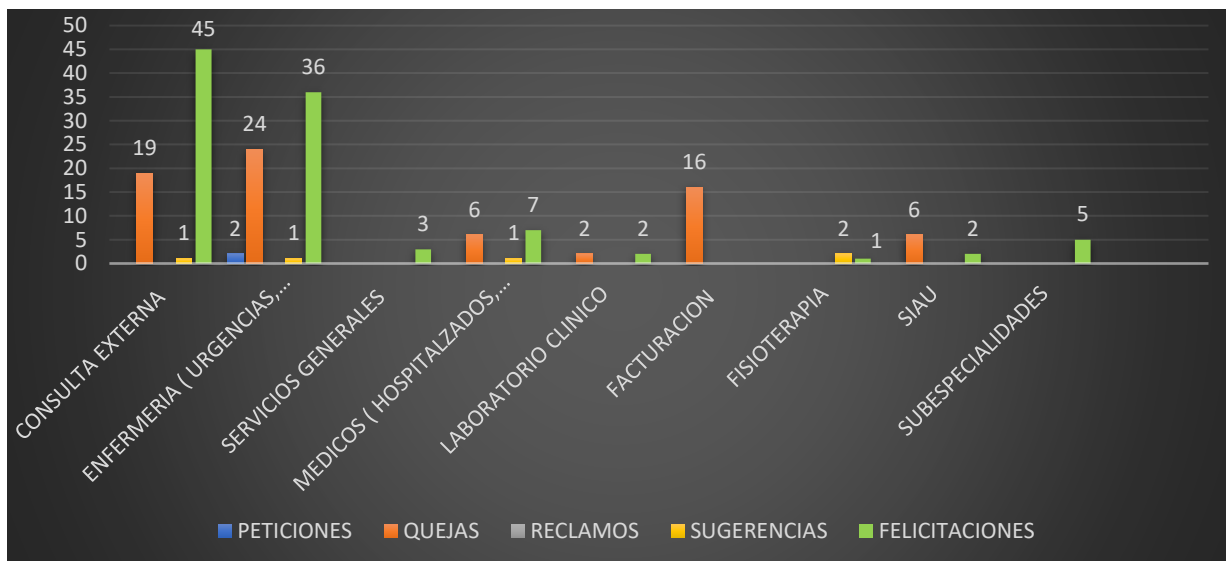
La gráfica N.14 este trimestre revela que los formatos de quejas y felicitaciones alcanzaron sus picos más altos. En cuanto a las quejas, los usuarios han expresado su inconformidad debido a la atención recibida, las demoras en los servicios y el trato descortés por parte del personal asistencial. Por otro lado, el mayor número de felicitaciones se ha registrado en el servicio de pediatría y consulta externa.

Se observa una disminución considerable en las felicitaciones en comparación con las quejas, lo que resalta la necesidad de mantener y mejorar la calidad de atención a los usuarios. Es fundamental continuar optimizando los procesos y protocolos para aumentar la satisfacción con los servicios ofrecidos por la ESE Hospital San José del Guaviare.

Además, las sugerencias han disminuido este trimestre, pero se siguen remitiendo a la Subgerencia Administrativa y Financiera los cuales han dado respuesta sobre las acciones realizadas para mejorar la infraestructura, los equipos y los elementos necesarios para optimizar la atención tanto para los usuarios como para el personal de la institución.

COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSF POR SERVICIO EN EL ABRIL-JUNIO DE 2025

GRAFICA 15. COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL DE LAS PQRSF



Fuente: sabana de registro PQRSF Excel.

En la gráfica número 15 se puede observar que los servicios con mayor número de quejas son: facturación con 16 formatos, consulta externa con 19 formatos, enfermería con 24 formatos, Por otro lado, se destaca un aumento en las felicitaciones recibidas en el servicio de Pediatría para enfermería y consulta externa, lo que demuestra un impacto positivo durante el trimestre.

Los tres principales motivos de queja por parte de los usuarios son la atención del personal en los servicios de Urgencias, Consulta Externa y Facturación. Estos motivos se clasifican de la siguiente manera:

TRABAJO SOCIAL

ITEM	CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF	CANTIDAD SEGUNDO TRIMESTRE 2025
1	Mala atención por parte del personal de enfermería (demora en la atención, trato descortés, aptitud verbal, inconformidad en la administración de medicamentos y realización de procedimientos: curaciones, canalizaciones, etc.)	34
2	Mala atención por parte del personal médico especialista (demora en la atención, trato descortés, aptitud verbal)	4
3	Mala atención por parte del personal médico general (demora en la atención, trato descortés, aptitud verbal)	6
4	Mala atención por parte del personal de Terapia física, respiratoria y rayos x (demora en la atención, trato descortés, aptitud verbal, inconformidad en la realización de procedimientos, etc.)	4
5	Mal diagnostico por parte del médico general y/o especialista	0
6	Mala atención, aptitud verbal, información errónea, trato descortés, por parte del personal Administrativo, Atención al usuario (SIAU) Facturación, servicios generales, referencia y Contra referencia, Facturación, Vigilancia.	46
7	Inconformidad con el diagnostico por parte del médico general y/o especialista	1
8	Inconformidad con la alimentación (ración, porción, tipo de alimento, tiempo, ingreso de alimentación a pacientes y acompañantes)	1
9	Infraestructura - Equipos médicos (paredes, baños, puertas, techos, pisos, electrocardiógrafo, monitor fetal, ecógrafo, televisor, ventilador, aire acondicionado, sillas de ruedas)	3
10	Hotelería (camas, cunas, sillas, sábanas, toldillos, jabón, papel higiénico, colchones, higiene, aseo y limpieza)	3
11	Manejo de vectores y roedores (ratones, moscas, cucarachas, zancudos, caracoles)	0
12	Agresión verbal y/o física del usuario hacia el personal de salud y/o administrativo	1
13	Felicitación	107

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A QUEJAS ABRIL-JUNIO DE 2025



Fuente: sabana de registro PQRSF Excel.

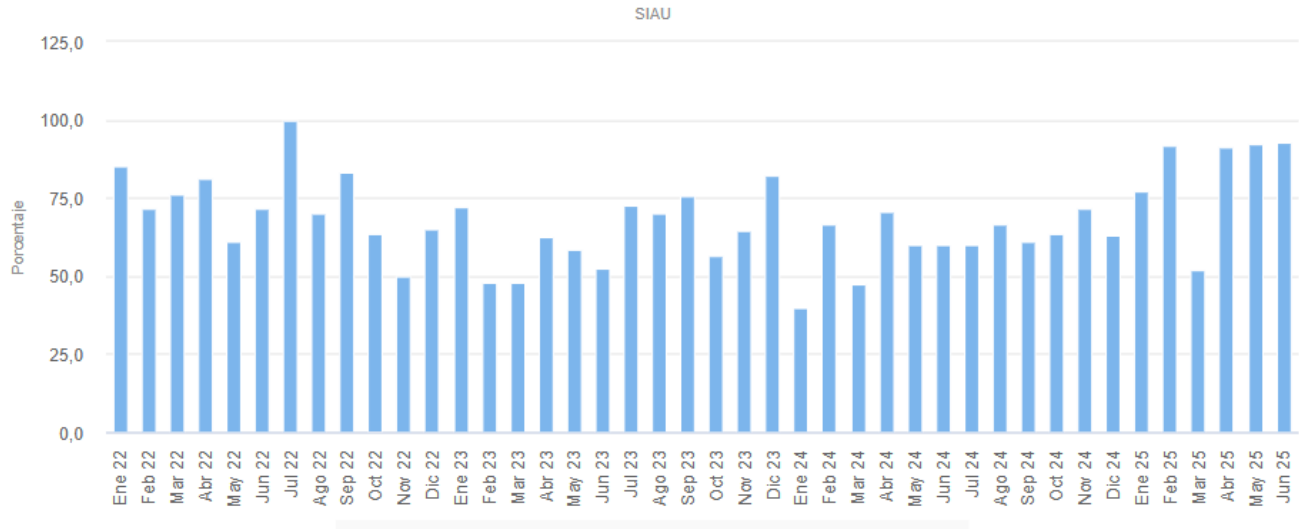
En el trimestre de abril-junio de 2025, se recibieron un total de 100 formatos de quejas. De estos, 92 formatos, que representan el 93% de la muestra, recibieron respuesta. Quedan pendientes 8 formatos, que constituyen el 7% del total, y cuya respuesta se vio interrumpida durante el trimestre.

Se han realizado recomendaciones para asegurar que las respuestas a las PQRSF se brinden de manera oportuna y dentro de los plazos establecidos por la ley. En este trimestre, se logró un 92.1% de respuesta dentro de los términos estipulados. Los formatos de quejas sin respuesta se han dirigido al área de control interno para su seguimiento.

Además, las diversas actividades realizadas por los coordinadores y responsables de las áreas han contribuido a retrasos en el tiempo de respuesta a las PQRSF.

PROPORCION DE QUEJAS RESULTAS ANTES DE 15 DIAS

Proporción de acciones formuladas de quejas resueltas antes de 15 días.



En el segundo trimestre, se ha mantenido el porcentaje del 92.1% de respuestas enviadas por los coordinadores de las áreas responsables de atender los formatos de PQRSF dentro de los plazos establecidos. Aunque se realizaron las interrupciones en los términos, las respuestas fueron finalmente emitidas y enviadas a los usuarios.

Es importante señalar que las diversas actividades y compromisos de los coordinadores de áreas han impedido que se respondan todas las PQRSF dentro de los plazos estipulados. Se está realizando un esfuerzo continuo para recordar y reforzar el compromiso de los coordinadores con los plazos legales para la gestión de las PQRSF.

Durante este segundo trimestre, se registró un porcentaje menor de interrupciones en los términos. Se han enviado recordatorios a los coordinadores de las áreas, quienes han continuado emitiendo respuestas a las quejas fuera de los plazos establecidos.

ACCIONES DE MEJORA

- 1. Capacitación y Sensibilización:** Se continúa con las capacitaciones y sensibilizaciones dirigidas a todos los funcionarios, con el fin de mejorar la atención a los usuarios y garantizar el cumplimiento de la normativa sobre la gestión de PQRSF.
- 2. Cultura de Humanización:** A través de los agentes SIAU, se promueve de manera continua una cultura de humanización en los servicios, reforzando los valores y principios corporativos, y fomentando el respeto a la dignidad humana, así como la motivación y el reconocimiento del personal.
- 3. Recordatorio Diario:** Se implementan recordatorios diarios a las áreas correspondientes para alertar de manera preventiva sobre los formatos de PQRSF que aún requieren una respuesta dentro de los plazos legales establecidos.

INGRID KATHERINE PULIDO BORRERO

Trabajadora Social SIAU

E.S.E. Hospital San José del Guaviare