
**INFORME DE REPORTE DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSF TRIMESTRAL DE
ENERO -MARZO 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 ENERO-MARZO 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 16 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.

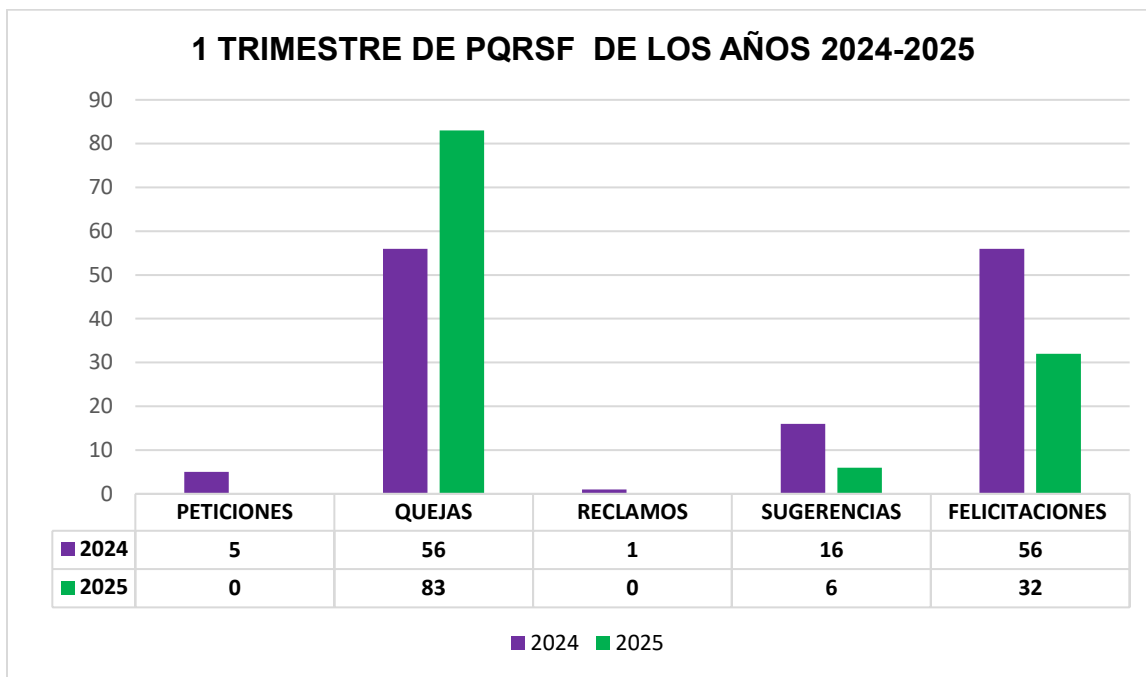
Las encuestas se realizan a través de un link generado mediante el aplicativo ALMERA, el cual se envía directamente a los usuarios al finalizar la atención. En estas encuestas se evalúa la calidad de los servicios prestados y se recogen todas las peticiones, necesidades, quejas o reclamos presentados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

Durante el primer 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 primer trimestre del año 2025.

Durante la Vigencia enero-marzo de 2025, se recibieron un total de 122 formatos de los cuales 83 son Quejas, 0 peticiones, 0 Reclamos, 6 sugerencias y 32 Felicitaciones.

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



Fuente: sabana de registro PQRSF Excel.

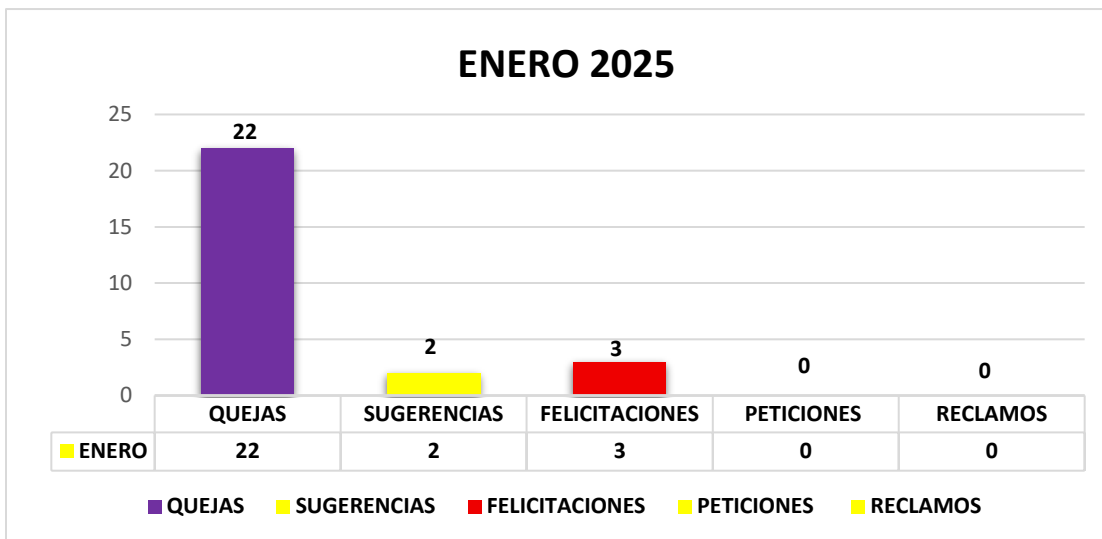
A partir de la información presentada en la gráfica número 1, se observa lo siguiente: en el primer trimestre de 2024 (enero-marzo), se recibieron un total de 134 formatos de PQRSF, distribuidos en 56 quejas, 5 peticiones, 1 reclamo, 16 sugerencias y 56 felicitaciones. En comparación, con el primer trimestre de 2025 (enero- marzo), se recibieron 122 formatos, desglosados 83 son Quejas, 0 peticiones, 0 Reclamos, 6 sugerencias y 32 Felicitaciones.

Este análisis muestra un incremento 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 83 formatos para el año 2025. Sin embargo, el número de felicitaciones en el año 2024 fue significativamente mayor, con una diferencia de 24 formatos en comparación con el año 2025.

En cuanto a las sugerencias, durante el trimestre de 2024 y 2025, los usuarios plantearon recomendaciones para mejorar la infraestructura, la ventilación, los equipos y la silletería en los servicios de la institución. Estas sugerencias han sido atendidas y cumplidas gracias a las gestiones realizadas por la Subgerencia Administrativa y Financiera. Como

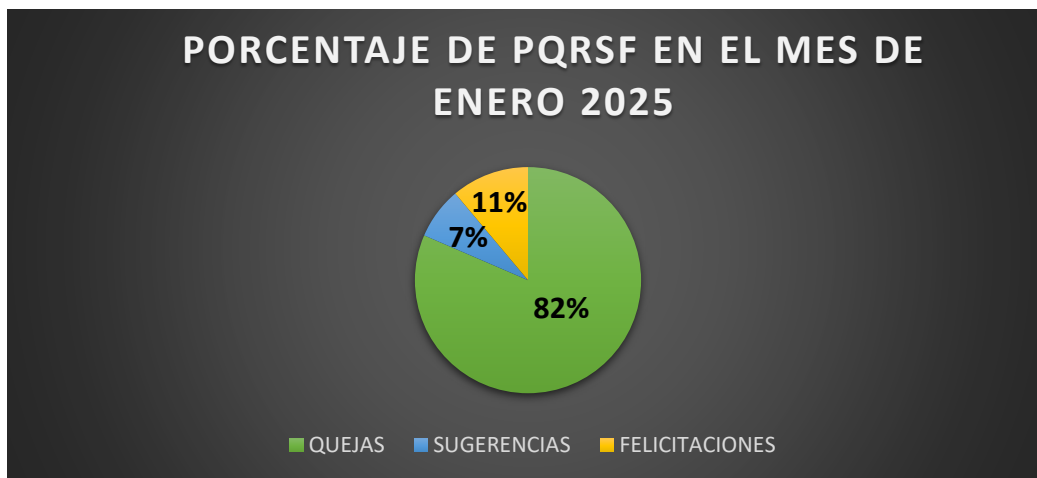
resultado, se observa una disminución considerable en el número de sugerencias recepcionadas para el primer trimestre del año 2025.

GRAFICA 2. CONSOLIDADO PQRS MES DE ENERO DE 2025



Fuente: sabana de registro PQRSF Excel.

GRAFICA 3. PORCENTAJE DE PQRS MES DE ENERO DE 2025



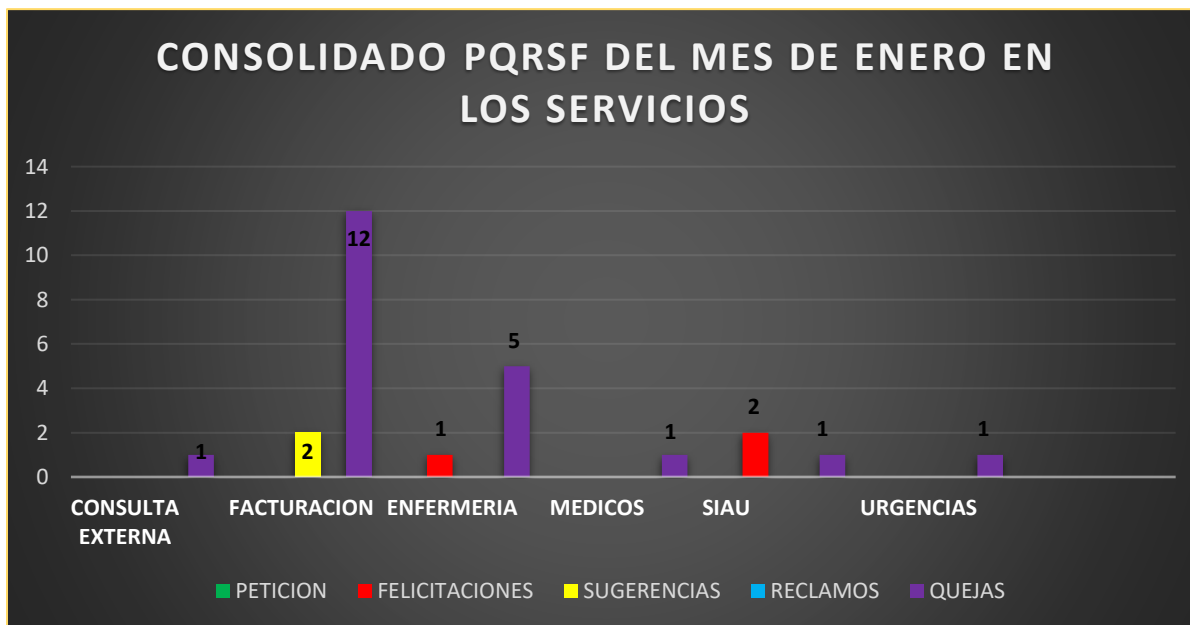
Fuente: sabana de registro PQRSF Excel.

Con base en la información contenida en las gráficas número 2 y 3, se observa el siguiente comportamiento de las PQRS en el mes de enero de 2025: se recibieron un total de 27 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, 22 correspondieron a quejas, lo que representa el 82% del

total. Estas quejas están siendo atendidas conforme a los términos establecidos. Además, se recibieron 3 felicitaciones, que representan el 11% del total de los formatos y 2 sugerencia, que representa el 7%. No se recibieron reclamos ni peticiones durante este período.

En cuanto a las quejas, de los 22 formatos recibidos en enero, se respondieron 17 dentro del plazo estipulado. Se registraron 5 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 octubre fue de 8 a 15 días hábiles. El porcentaje de respuestas en tiempo fue del 77.3%, mientras que las quejas con interrupciones de términos representaron el 22.7% del total para este mes.

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



Fuente: sabana de registro PQRSF Excel.

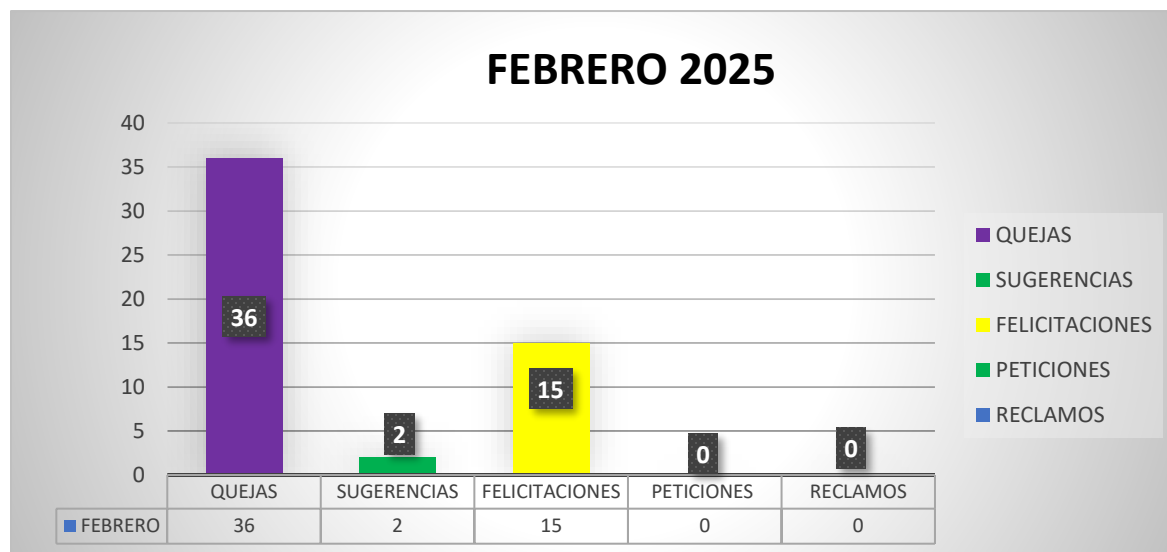
Según la información presentada en el gráfico número 4, se observa el siguiente comportamiento de las PQRS en enero de 2025 en los distintos servicios de la institución:

- **Urgencias:** registró, un total de 1 formato.
- **Consulta Externa:** registró, un total de 11 formato.

- **Facturación:** recibió la mayor cantidad de quejas con un total de 12 formatos.
- **Médicos** recibieron 1 formato de queja.
- **Enfermería:** recibieron 5 formatos en total.

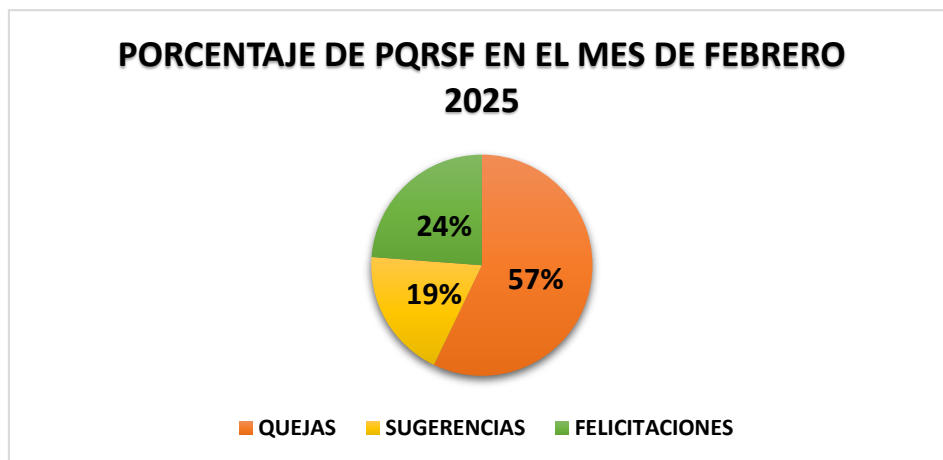
Las principales razones de las quejas fueron la mala atención por parte del personal de enfermería y médicos especialistas, la demora en la atención, y un trato descortés. Por otro lado, la mayor cantidad de felicitaciones se recibió en el área de SIAU.

GRAFICA 5. CONSOLIDADO PQRS DEL MES DE FEBRERO DE 2025



Fuente: sabana de registro PQRSF Excel.

GRAFICA 6. PORCENTAJE DE PQRS MES DE FEBRERO DE 2025



Fuente: sabana de registro PQRSF Excel.

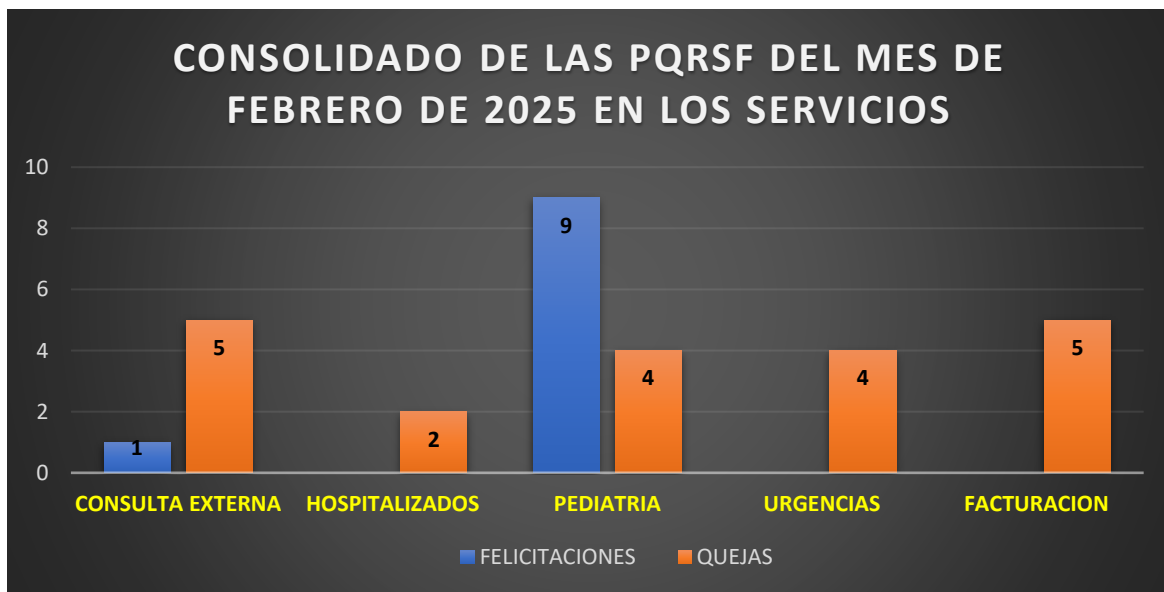
Las gráficas N° 5 y 6 correspondientes al mes de febrero de 2025 muestran la distribución de un total de 53 formatos de PQRS, detallados de la siguiente manera:

- **36 quejas**, que representan el 57% del total.
- **2 sugerencias**, equivalente al 19%.
- **15 felicitaciones**, que constituyen el 24%.

En febrero se recibieron 36 quejas, de las cuales se respondieron 33 dentro del plazo establecido. Se registraron 3 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 noviembre varió entre 5 y 10 días hábiles, con un porcentaje de respuestas a tiempo del 91.7%. Las quejas con interrupciones de términos representaron el 8.3% 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 FEBRERO DE 2025 EN LOS SERVICIOS



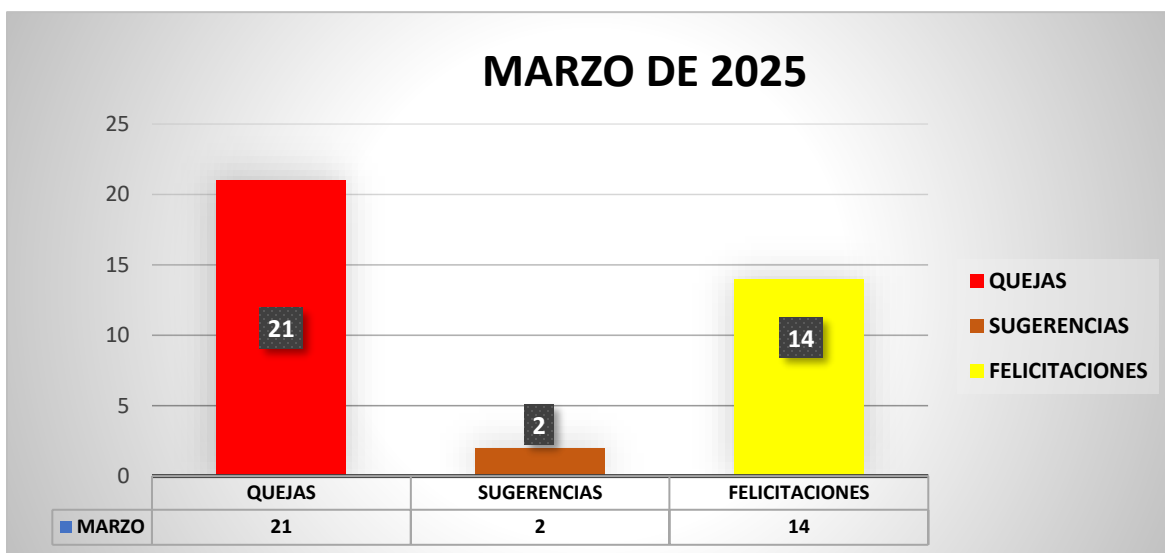
Fuente: sabana de registro PQRSF Excel.

De acuerdo con la información presentada en el gráfico número 7, el comportamiento de las PQRS para el mes de noviembre de 2024 muestra lo siguiente:

- En **Consulta Externa**, se recibieron 1 felicitación y 5 quejas.
- En el área de **Hospitalizados**, se registraron 2 quejas.
- En **Urgencias**, se recibieron 4 quejas,
- En **Facturación** se registraron 5 quejas, que es el servicio con la mayor cantidad de quejas.
- En **Pediatría**, se recibieron 9 felicitaciones y 4 quejas.

Las quejas recibidas en general se debieron a la mala atención del personal de enfermería y médico, demoras en la atención y trato descortés.

GRAFICA 8. CONSOLIDADO PQRSF MES DE MARZO DE 2025



Fuente: sabana de registro PQRSF Excel.

GRAFICA 9. PORCENTAJE DE PQRS MES DE MARZO DE 2025



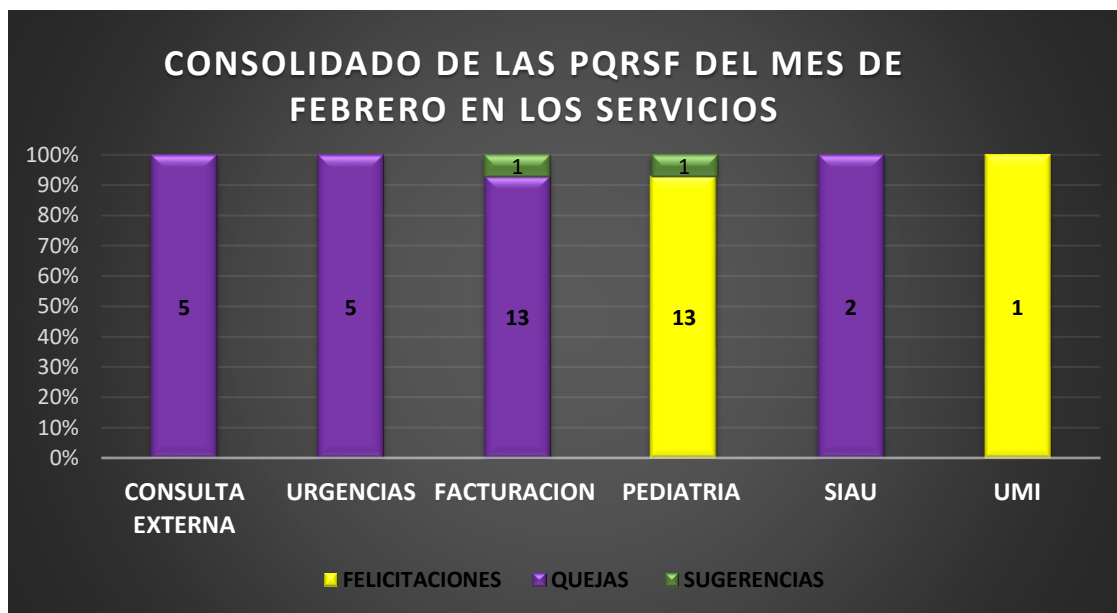
Fuente: sabana de registro PQRSF Excel.

En las gráficas N° 8 y 9 correspondientes al mes de febrero de 2025, se presenta la siguiente distribución de los 41 formatos de PQRS recibidos:

- **25 formatos de quejas**, que representan el 61% del total. Estas quejas se han respondido de acuerdo con los términos establecidos.
- **14 felicitaciones**, equivalentes al 34% del total.
- **2 sugerencia**, que representa el 5%.

Durante el mes de febrero, de los 25 formatos de quejas recibidos, se respondieron 13 dentro del plazo establecido. Se registraron 12 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 5 y 15 días hábiles, con un porcentaje de respuestas a tiempo del 52% y un 48% de quejas con interrupción de términos.

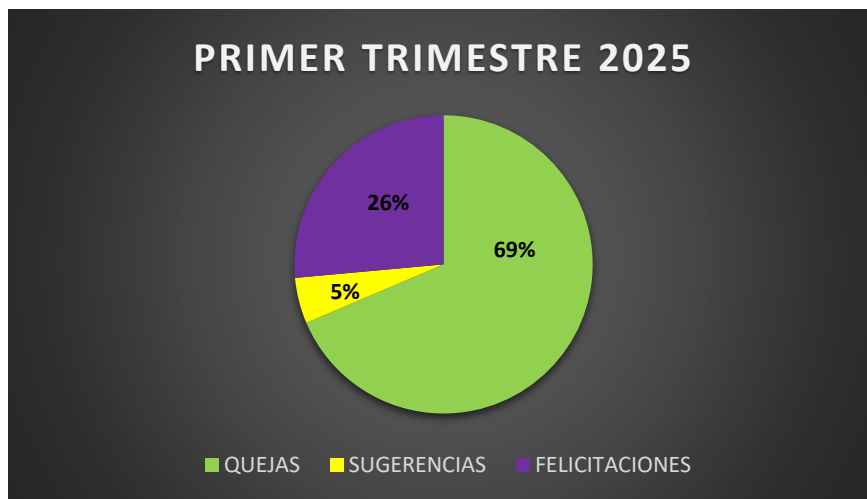
GRAFICA 10. CONSOLIDADO DE LAS PQRSF DEL MES DE MARZO EN CADA SERVICIO DE LA ESE HOSPITAL SAN JOSE DEL GUAVIARE



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 marzo en el servicio de urgencias se recibieron 5 quejas, en consulta externa 5 quejas, en facturación se recibieron 13 quejas, en pediatría se recibieron 13 felicitaciones y 1 sugerencia, en cuanto a las quejas la mayor cantidad se recibieron en consulta externa y facturación, 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 VIGENCIA ENERO-MARZO DE 2025 PORCENTAJE DE VARIABLES



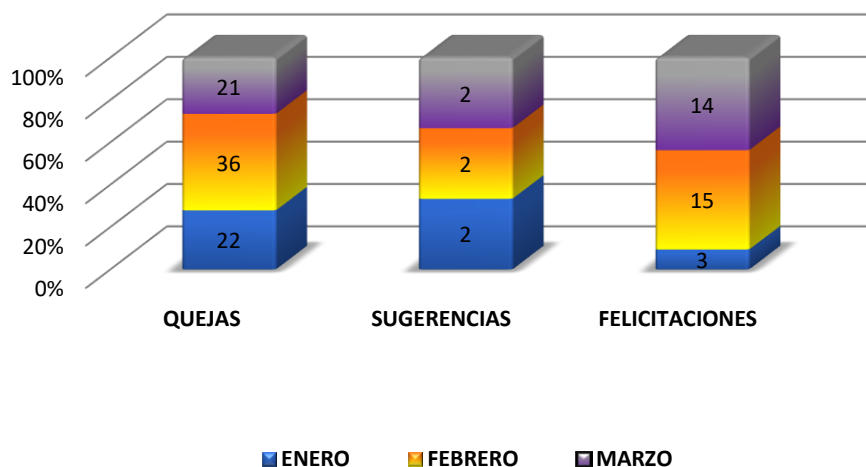
Fuente: sabana de registro PQRSF Excel.

El total de formatos recepcionados de PQRSF y encontrados en los buzones fue de 121, lo que representa el 100%. La distribución es la siguiente:

- **Quejas:** 69% del total, siendo la principal causa de inconformidad la demora en la atención en el servicio de urgencias y consulta externa.
- **Sugerencias:** 5%.
- **Felicidades:** 26%.

Durante este trimestre, se observa que el número de felicitaciones, ha disminuido, Las quejas aumentaron considerablemente y más en el mes de febrero. 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 ENERO-MARZO 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 sus picos más altos en los meses de enero y febrero, con una disminución en el mes de marzo. En contraste, las felicitaciones aumentaron en los meses de febrero y marzo.

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 ENERO-MARZO DE 2025

MES	TOTAL, FELICITACIONES	TOTAL, PETICIONES	TOTAL, SUGERENCIAS	TOTAL, RECLAMOS	TOTAL, QUEJAS
ENERO	3	0	2	0	25
FEBRERO	15	0	2	0	36
MARZO	14	0	2	0	21
TOTAL, FORMATOS	32	0	6	0	82

Fuente: sabana de registro PQRSF Excel.

GRAFICA 14. COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL DE LAS PQRSF



Fuente: sabana de registro PQRSF Excel.

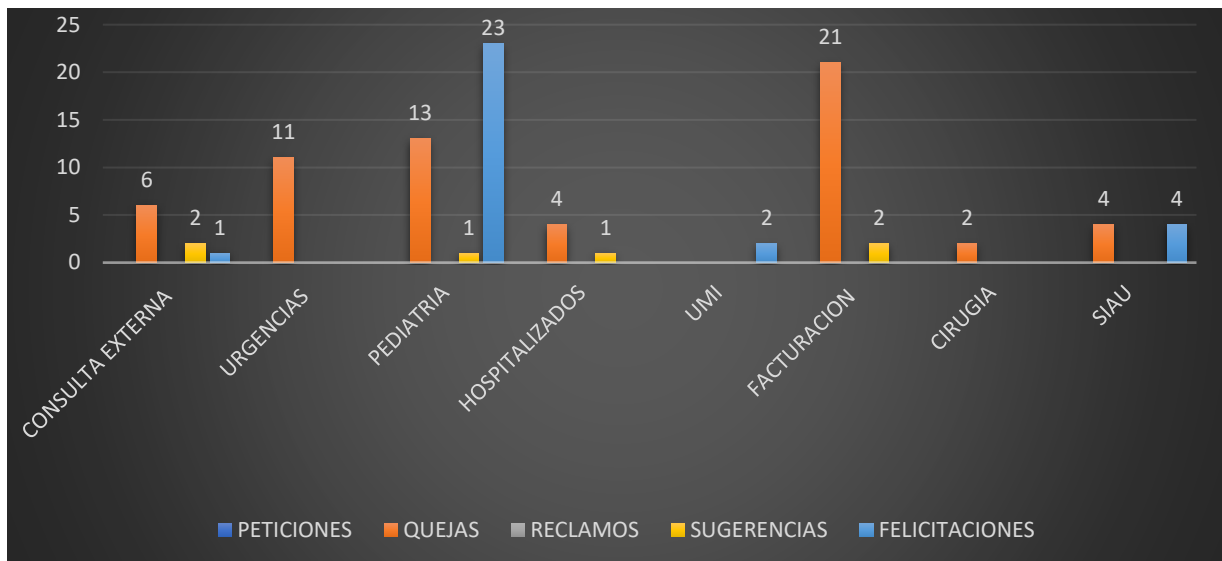
La gráfica N.14 para este trimestre revela que los formatos de quejas y felicitaciones alcanzaron sus picos más altos. En cuanto a las quejas, los usuarios han expresado su inconformidad debido a la atención recibida, las demoras en los servicios y el trato descortés por parte del personal asistencial.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

Este trimestre, 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. Se solicita que se informe sobre los avances y 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 TRIMESTRE ENERO-MARZO 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 21 formatos, pediatría con 13 formatos, el servicio de urgencias con 11 formatos, Por otro lado, se destaca un aumento en las felicitaciones recibidas en el servicio de Pediatría, lo que ha tenido 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 PRIMER 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.)	21
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)	3
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.)	0
5	Mal diagnostico por parte del médico general y/o especialista	2
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.	45
7	Inconformidad con el diagnostico por parte del médico general y/o especialista	2
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)	0
10	Hotelería (camas, cunas, sillas, sabanas, 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	0
13	Felicitación	32

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A QUEJAS ENERO-MARZO DE 2025



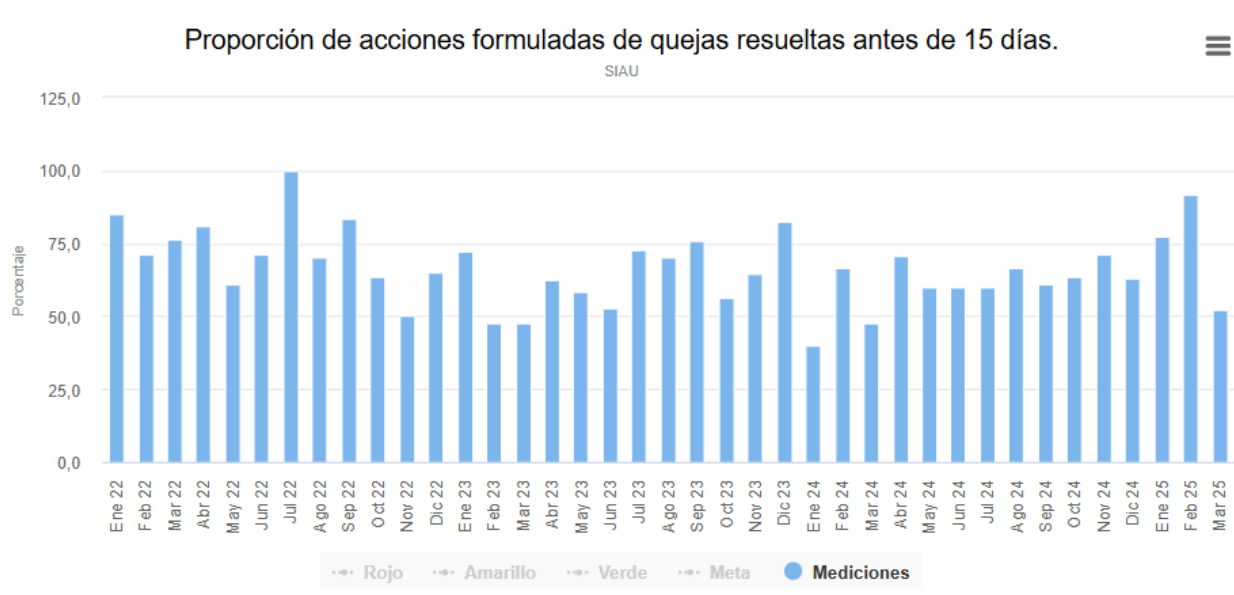
Fuente: sabana de registro PQRSF Excel.

En el trimestre de octubre-diciembre de 2024, se recibieron un total de 122 formatos de quejas. De estos, 83 formatos, que representan el 87% de la muestra, recibieron respuesta. Quedan pendientes 11 formatos, que constituyen el 13% 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 73.6% 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



En el primer trimestre, se ha mantenido el porcentaje del 73.6% de respuestas enviadas por los coordinadores de las áreas responsables de atender los formatos de PQRSF dentro de los plazos establecidos. Aunque se produjeron 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 primer 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