

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS-F)



II TRIMESTRE 2025

ATENCIÓN AL USUARIO



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES (PQRS-F) ABRIL A JUNIO 2025

CONTENIDO

1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRS-F)
 - 1.1 PQRS-F RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN
 - 1.2 CLASIFICACIÓN DE PQRS-F POR PRINCIPALES CAUSAS O CRITERIOS DE CALIDAD
 - 1.3 CLASIFICACIÓN DE PQRS-F RECIBIDA EN RELACIÓN CON LOS MES ANTERIORES
2. SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRS-F RECIBIDAS.



INTRODUCCIÓN

El sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones se entiende como una herramienta general para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informarse de los que sucede, cuales son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionan con el cumplimiento de los objetivos misionales de la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé y del Puesto de Salud de Gachancipá.

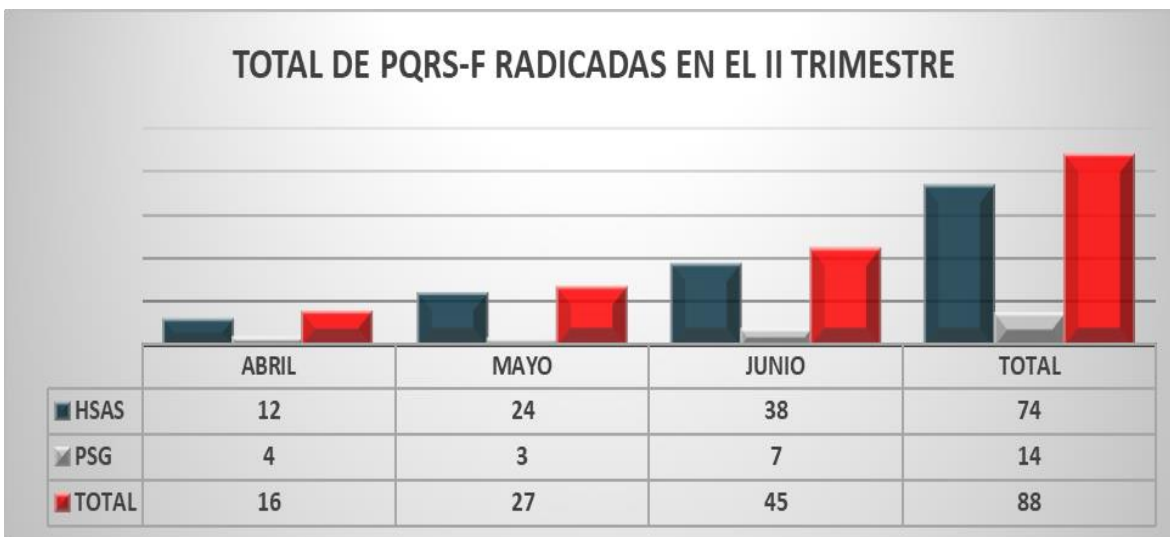
La información que se relaciona en el presente informe corresponde al análisis sobre la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones formuladas por parte de los ciudadanos durante el II trimestre de abril a junio del 2025.



1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

1.1 PQRS-F RECIBIDAS EN EL HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILÉ-PUESTO DE SALUD GACHANCIPÁ

En el segundo trimestre del 2025 fueron recibidas en la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé y Puesto de Salud Gachancipá un total de (89) requerimientos, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

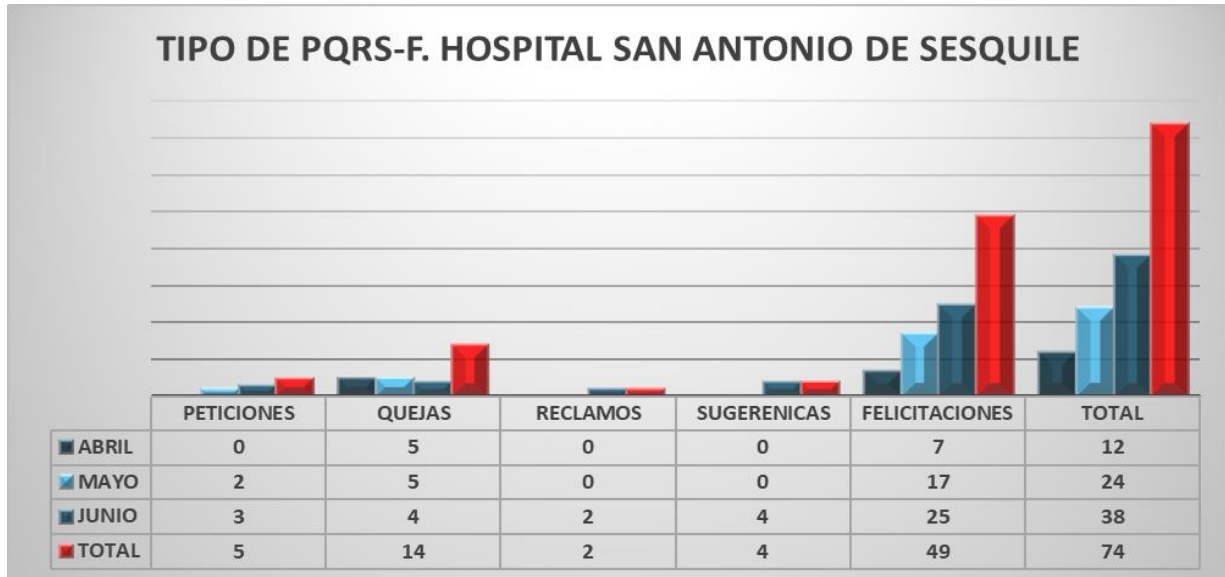


Grafica No 1: Total de PQRS-F recibidas mensualmente

Durante el segundo trimestre, la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé recibió un total de 74 PQRS-F, distribuidas de la siguiente manera: abril con 12, mayo con 24 y junio con 38 requerimientos. Este comportamiento evidencia un incremento progresivo en el número de solicitudes, siendo junio el mes con mayor radicación, lo que podría indicar un aumento en la demanda de servicios o en la participación ciudadana. En contraste, el Puesto de Salud de Gachancipá registró 15 PQRS-F en el mismo periodo, concentrándose principalmente en junio con 8 requerimientos, seguido de abril con 4 y mayo con 3. Esta tendencia también refleja un aumento en junio, aunque en menor escala, lo que sugiere la necesidad de evaluar factores comunes que hayan influido en el aumento de solicitudes en ambos centros de atención.

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS-F POR TIPO DE REQUERIMIENTO EN CADA INTITUCIÓN

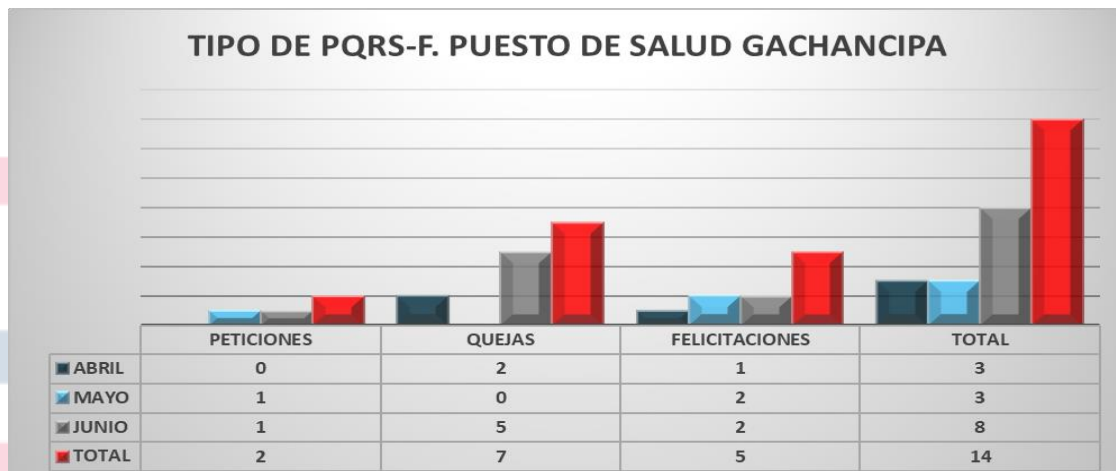
HSAS



Grafica No 2: Total de PQRS-F recibidas mensualmente

Durante el segundo trimestre de 2025, la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé recibió un total de 74 PQRS-F, distribuidas de la siguiente manera: 5 peticiones, 14 quejas, 2 reclamos, 4 sugerencias y 49 felicitaciones. Este alto número de felicitaciones, evidencia una percepción mayoritariamente positiva por parte de los usuarios frente a los servicios prestados. Sin embargo, la presencia de quejas y reclamos, aunque menor en proporción, señala aspectos que requieren atención y mejora. Las sugerencias también aportan valor al proceso de retroalimentación, al ofrecer oportunidades para fortalecer la calidad institucional desde la voz del usuario. En conjunto, estos datos reflejan un nivel significativo de participación ciudadana, útil para orientar estrategias de mejora continua y consolidar la confianza en el servicio de salud.

PSG

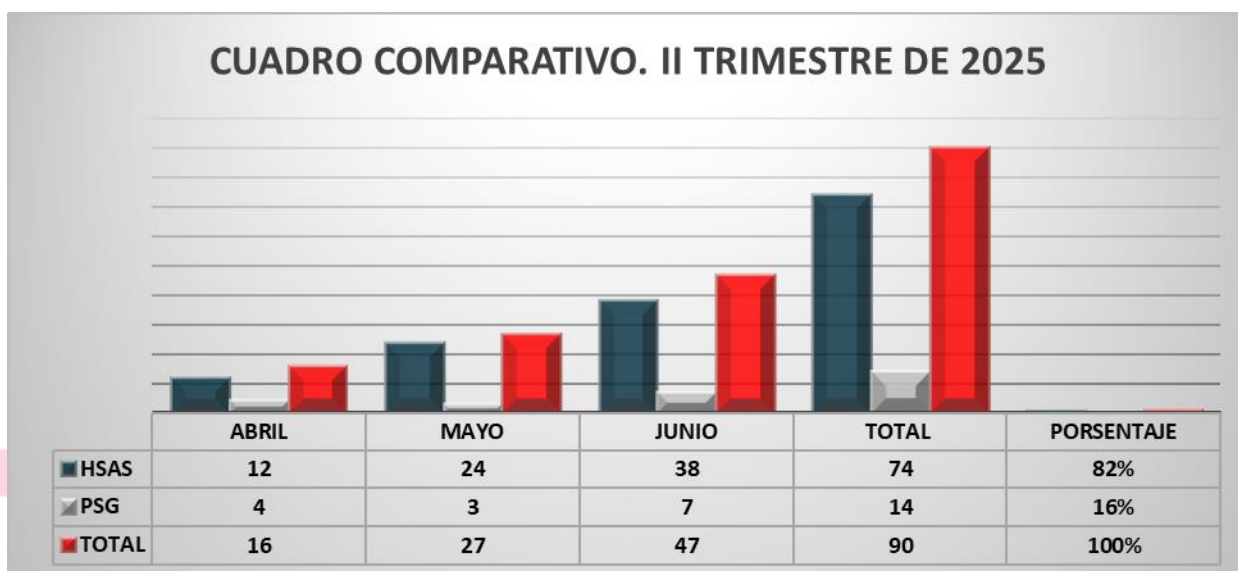


Grafica No 3: Total de PQRS-F recibidas mensualmente

Durante el segundo trimestre de 2025, en el Puesto de Salud se radicaron un total de 14 PQRS-F, distribuidas en 2 peticiones, 7 quejas y 5 felicitaciones. Este balance revela una participación activa por parte de los usuarios, con una predominancia de quejas, lo cual podría indicar áreas críticas que requieren atención inmediata. Las peticiones, aunque menos frecuentes, reflejan necesidades específicas, mientras que las felicitaciones evidencian aspectos positivos en la prestación del servicio. Este contraste entre reconocimiento y señalamiento sugiere la importancia de fortalecer los canales de comunicación y respuesta, así como de implementar acciones correctivas que mejoren la experiencia del usuario sin perder de vista los logros alcanzados.

1.2 ANALISI COMPARATIVO DE LAS PQRS-F RECIBIDAS CON RELACIÓN A LOS MESES ANTERIORES

Durante el II trimestre del 2025, siguiendo el direccionamiento de la Oficina de Participación Social en Salud de la Secretaria de Salud de Cundinamarca, se entregó información que permitió clasificar las PQRS-F radicadas. Esta clasificación facilita la comparación entre los primeros meses del año, permitiendo analizar la actividad en cada sede y evaluar la distribución de las PQRS-F emitidas, con el objetivo de identificar tendencias y posibles áreas de mejor.



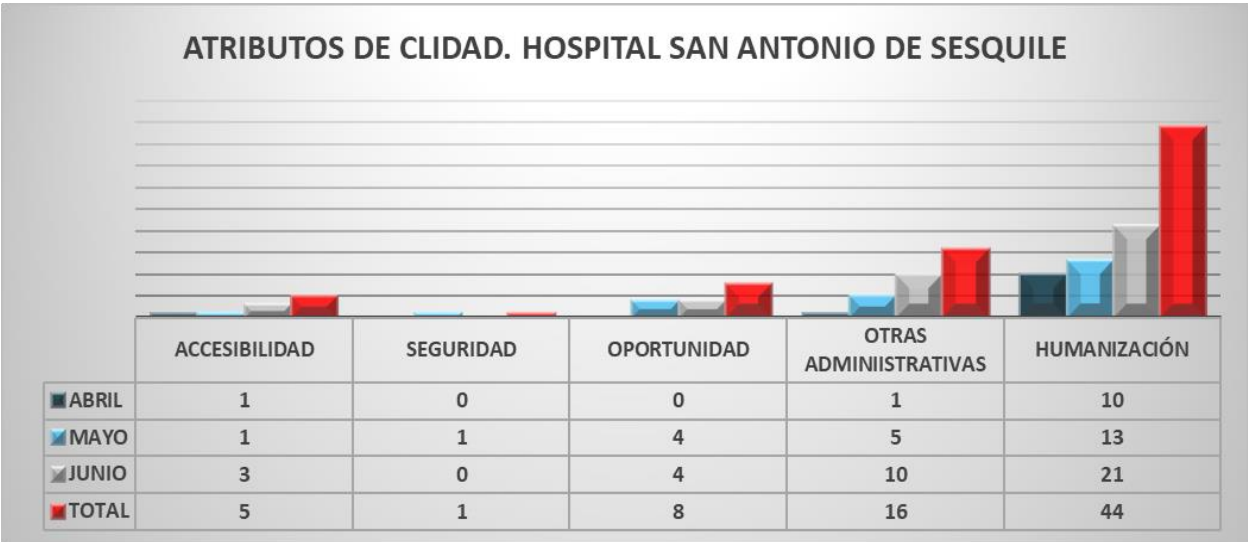
Grafica 4: Cuadro Comparativo

La gráfica a continuación presenta una comparación del número de PQRS-F radicadas en las instituciones durante el segundo trimestre de 2025, específicamente en los meses de abril, mayo y junio. En la ESE Hospital San Antonio de Sesquilé se registraron 74 requerimientos, lo

que representa el 82% del total. La distribución mensual muestra un crecimiento sostenido: abril con 12 PQRS-F, mayo con 24 y junio con 39, siendo este último el mes con mayor número de radicaciones. Por su parte, el Puesto de Salud de Gachancipá recibió 14 PQRS-F, equivalentes al 16% del total trimestral. En esta institución, junio también fue el mes con mayor número de requerimientos (7), seguido de abril con 4 y mayo con 3. Esta tendencia sugiere un incremento en la participación ciudadana hacia el final del trimestre, lo que podría estar relacionado con factores estacionales, campañas institucionales o variaciones en la calidad del servicio.

1.3 CLASIFICACIÓN DE PQRS-F POR ATRIBUTO DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN SALUD O CAUSA EN EL HOSPITAL SAN ANTONIO DE SESQUILE-PUESTO DE SALUD DE GACHANCIPA

Durante el segundo trimestre del año 2025, según direccionamiento dado por la oficina de participación social en salud de la secretaria de salud de Cundinamarca, se entrega información que permite clasificar las PQRS-F recepcionadas y estas a su vez se clasifican por sede, lo que permite proyectar acciones de mejora, según corresponda.



Grafica 5: Atributos de Calidad HSAS

La gráfica a continuación presenta la distribución de los atributos de calidad asociados a las PQRS-F radicadas en la ESE Hospital San Antonio durante los meses de abril, mayo y junio de 2025. En abril, se destacan los requerimientos relacionados con la humanización (10), mientras que accesibilidad y otras administrativas registraron solo un caso cada una. En mayo, se observa una mayor diversidad de atributos: humanización nuevamente lidera con 13 casos, seguida de otras administrativas (5), oportunidad (4), accesibilidad (1) y seguridad (1). Para

junio, el volumen de PQRS-F aumenta significativamente, con énfasis en humanización (21), otras administrativas (11), oportunidad (4) y accesibilidad (3). Esta tendencia sugiere que la percepción de los usuarios se centra principalmente en el trato recibido, seguido de aspectos administrativos y de oportunidad en la atención, lo cual puede orientar acciones de mejora focalizadas en fortalecer la experiencia del paciente y la eficiencia institucional.

2. SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRS-F RECIBIDAS

En la siguiente tabla se detalla la información correspondiente al trámite de respuesta de las PQRS-F recibidas durante los meses de abril, mayo y junio, evidenciado, cuales fueron respondidas en los tiempos oportunos o cuales pendientes por responder.

PQRSF	PQRS recibidas	ESTADO DE PQRS QUE REQUIEREN RESPUESTA		
		Respondidas oportunamente	Respondidas en forma extemporánea	Por responder oportunamente
Petición	7	7	0	0
Reclamos	2	2	0	0
Sugerencias	4	4	0	0
Quejas	21	21	0	0
Felicitaciones	54	54	0	0

Tabla 1: Estado de las PQRS-F radicadas

Durante el segundo trimestre de 2025, se recibieron un total de 88 PQRS-F en las instituciones de salud, de las cuales el 100% fueron gestionadas y respondidas dentro de los tiempos establecidos por la normativa vigente. Este cumplimiento total refleja un alto nivel de eficiencia en la atención al usuario, así como un compromiso institucional con la transparencia, la oportunidad y la mejora continua en la calidad del servicio. El resultado no solo evidencia una adecuada capacidad de respuesta, sino también una gestión organizada y responsable frente a las solicitudes ciudadanas.



MARIA ALEJANDRA PARRA REINA
Psicología
Líder-SIAU