

E.S.E HOSPITAL DE LA VEGA

INFORME DE GESTIÓN DE FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

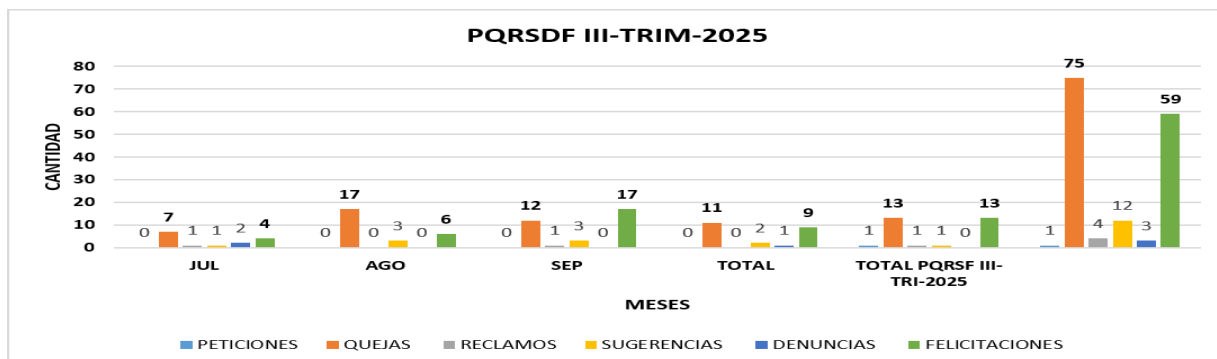
III TRIMESTRE DE 2025

El trámite de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRSF), recibidas en la Institución, se encuentra reglamentada mediante la Constitución Política de Colombia en su artículo 23, Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario” y en cumplimiento al manual de atención al usuario de la ESE Hospital de la Vega a través del cual se establecen los canales de recepción de PQRSF, tiempos de respuesta y mecanismos de respuesta al usuario.

El presente informe **trimestral** de gestión y seguimiento a las PQRSDF es elaborado por la Oficina de Atención al Usuario cliente y familia, que es el área encargada de gestionar las peticiones con los resultados del seguimiento, control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la Institución, con el fin de reconocer las necesidades de los mismos frente al servicio y reflejar información sobre los trámites y servicios sobre los que los usuarios manifiestan inconformidad, además de las propuestas de mejoramiento en la ESE Hospital de La Vega.

1. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias radicadas

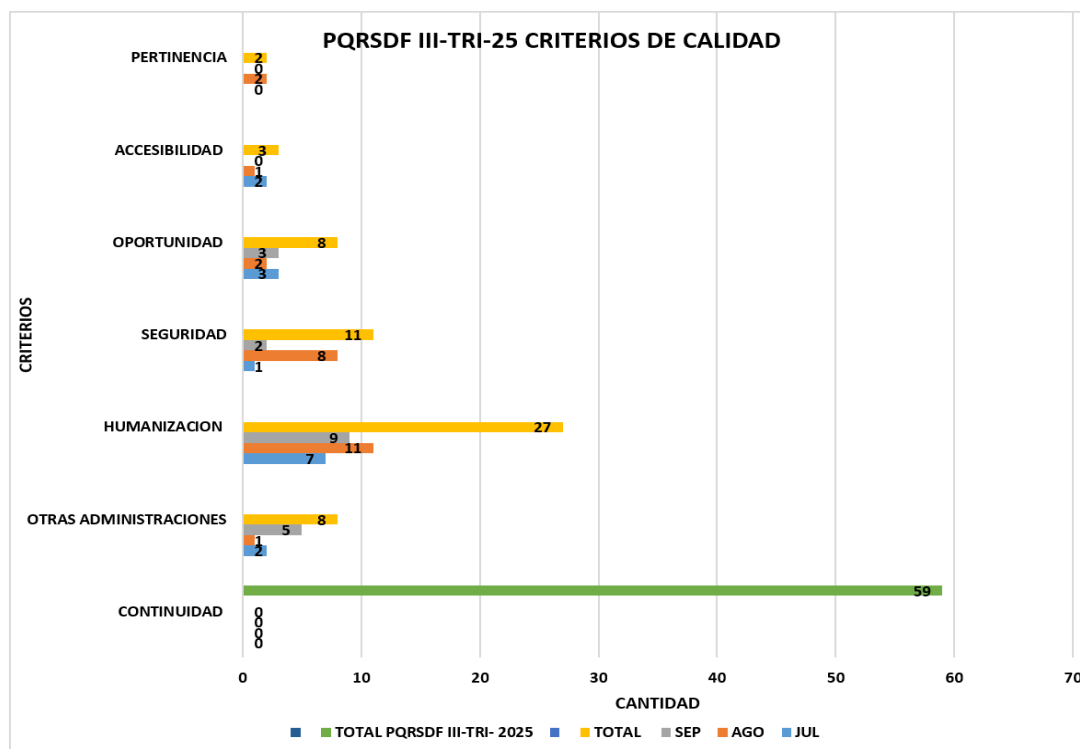
	JUL	AGO	SEP	TOTAL
PETICIONES	2	2	3	7
QUEJAS	8	11	13	32
RECLAMOS	0	2	0	2
SUGERENCIAS	0	1	0	1
DENUNCIAS	0	1	0	1
FELICITACIONES	5	8	3	16
TOTAL	15	25	19	59



FUENTE: Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, Oficina SIAU, 2025

Durante el **tercer trimestre** del año 2025, a través de los canales dispuestos por la ESE Hospital de la Vega se radicó un total de **59** PQRSF, distribuidas de la siguiente manera: **32** quejas, **16** felicitaciones, **12** sugerencias, **7** petición, **2** reclamos y **1** denuncias; el mes que reportó a través de la oficina de atención al usuario, cliente y familia la mayor radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones fue el mes de **agosto**.

2. PQRSDF radicadas durante el semestre por criterios de calidad:



FUENTE: Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, Oficina SIAU, 2025

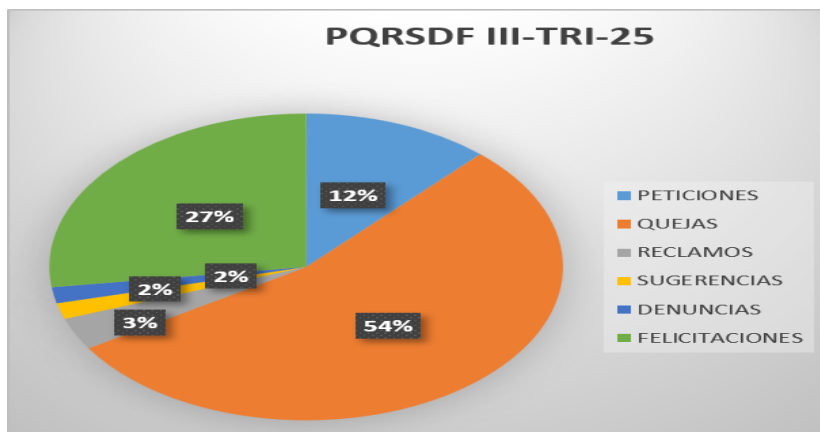
Para efectos de la distribución por criterios de calidad durante el tercer **trimestre** se evidenció impacto en el criterio de humanización con un total de **27** relacionadas entre felicitaciones, quejas, reclamos y sugerencias; seguido del criterio de seguridad **11**, criterio de accesibilidad 20 relacionadas con quejas y peticiones; **18** de otras administraciones y oportunidad con 8 peticiones radicadas por cada una, criterio de accesibilidad **3** y pertinencia **2**. Se presentan **0** al criterio de continuidad.

3. CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR EJES TEMÁTICOS:

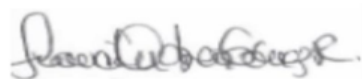
CLASIFICACION PQRSDF DE ACUERDO CON EJES TEMATICOS					
CRITERIO	CAUSA	JUL	AGO	SEP	TOTAL
ACCESIBILIDAD	Falta de información y orientación al usuario durante el proceso de atención.	0	0	2	2
	Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de citas: call center, gastro, neumo, RX, cardiología, etc.	1	0	0	1
	Medios de comunicación insuficientes (teléfonos, carteleros, tv)	0	0	1	1
	Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	0	3	1	4
	No atención de citas programadas para consulta, exámenes, procedimientos de consulta externa y radiología.	0	2	0	2
HUMANIZACIÓN	CAUSA	JUL	AGO	SEP	TOTAL
	Demora en la atención de las citas programadas para consulta y/o procedimientos en consultorio.	0	0	1	1
	Demora y/o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: Triage, consulta, apertura de HC, etc.	0	0	1	1
	Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, aux de enfermería, enfermeras, camilleros, técnicos de RX	0	1	0	1
	Falta de calidez y trato amable.	2	5	1	8
	Felicitación al personal de salud por la prestación de los servicios de salud	9	9	13	31
OPORTUNIDAD	CAUSA	JUL	AGO	SEP	TOTAL
	Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.	0	0	1	1
	Demora y/o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: triage, consulta, apertura de HC, etc.	0	0	2	2

A D M I N I S T R A T I V A S	CAUSA	JUL	AGO	SEP	TOTAL
	Reclamo por hotelería: falta de agua caliente, daño en tv, aseo deficiente en áreas de la institución, falta de elementos de higiene, obras de remodelación que no cumplen con el aislamiento, no funcionamiento del botón de llamado, etc.	2	1	1	4
	Aclaración de servicios prestados presuntamente mal facturados y/o cobrados.	1	0	0	1
	Demora en la autorización de la EPS	0	1	0	1
	Demora en el proceso de facturación (lab clínico, RX, consulta externa, hospitalización, urgencias)	0	1	0	1
	Demora en la atención al llamado de enfermería en hospitalización, no oportunidad en la atención.	0	1	0	1
	Reclamos relacionados con la infraestructura	0	0	1	1
P E R T I N E N C I A	CAUSA	JUL	AGO	SEP	TOTAL
	Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.	4	0	0	4
	Demora y/o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: triage, consulta, apertura de HC, etc.	1	0	0	1
	Entrega equivocada al paciente de reportes de exámenes, reporte de historia clínica, etc.	0	1	0	1
	No atención de citas programadas para consulta, exámenes, procedimientos de consulta externa y radiología.	0	1	0	1
	Demora en la atención de los servicios de radiología, lab clínica, banco de sangre.	0	1	0	1
	Demora en la práctica de actividades clínicas a pacientes hospitalizados: Exámenes, interconsultas, procedimientos, etc.	0	1	0	1
	Demora en la atención de las citas programadas para consulta y/o procedimientos en consultorio.	1	0	0	1
	Demora en el proceso de facturación (lab clínico, rx, consulta externa, hospitalización, urgencias)	2	0	1	3
S E G U R I D A D	CAUSA	JUL	AGO	SEP	TOTAL
	Falta de insumos y/o elementos médicos y/o quirúrgicos para obtener atención, o elementos suministrados de mala calidad.	0	0	1	1
	Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.	0	0	1	1
	Demora y/o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: triage, consulta, apertura de hc, etc.	0	0	1	1

4. CONCLUSIONES:



- Durante el **III trimestre** del año en curso es posible determinar que las quejas representan el **54%** de las radicaciones realizadas en la ESE Hospital de la Vega a través de los canales dispuestos.
- Las felicitaciones como segundo rubro más significativo representan el **33%** de las radicaciones durante el III trimestre, favoreciendo a los colaboradores asistenciales de la institución los cuales muestran que también hay aspectos positivos reconocidos; mientras que peticiones, reclamos, sugerencias y denuncias concentran el porcentaje restante.
- El criterio de calidad que presentó mayor aumento durante la vigencia fue **HUMANIZACION** debido a causas identificadas tales como: la felicitación radicada por los usuarios a nuestro personal por la atención en los servicios recibidos.
- Finalmente, la ESE Hospital de La Vega, enfrenta un desafío prioritario en la experiencia del usuario, impulsado principalmente por la percepción de un trato poco humanizado y falencias en los protocolos de seguridad. Se recomienda de implementar planes de capacitación y sensibilización enfocados en habilidades blandas y atención al usuario para revertir la tendencia negativa de las quejas. Asimismo, es fundamental realizar una auditoría de los procesos de seguridad y fomentar una participación más balanceada, con el objetivo de transformar la queja en una oportunidad de mejora continua y recuperar la confianza de los ciudadanos.



FRANCI ANDREA GÓMEZ R.

LIDER SIAU- TRABAJADORA SOCIAL

E.S.E. Hospital de La Vega y Puesto de Salud de Nocaima