

## E.S.E HOSPITAL DE LA VEGA

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

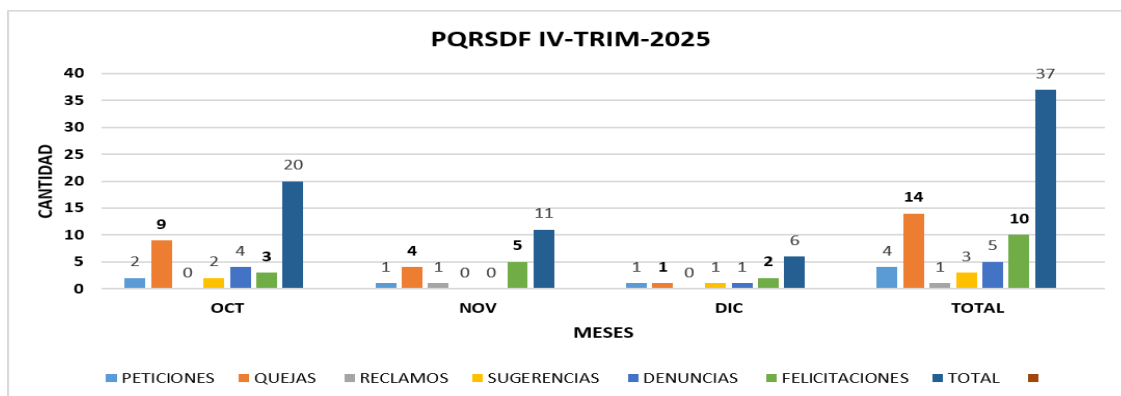
#### IV SEMESTRE DE 2025

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

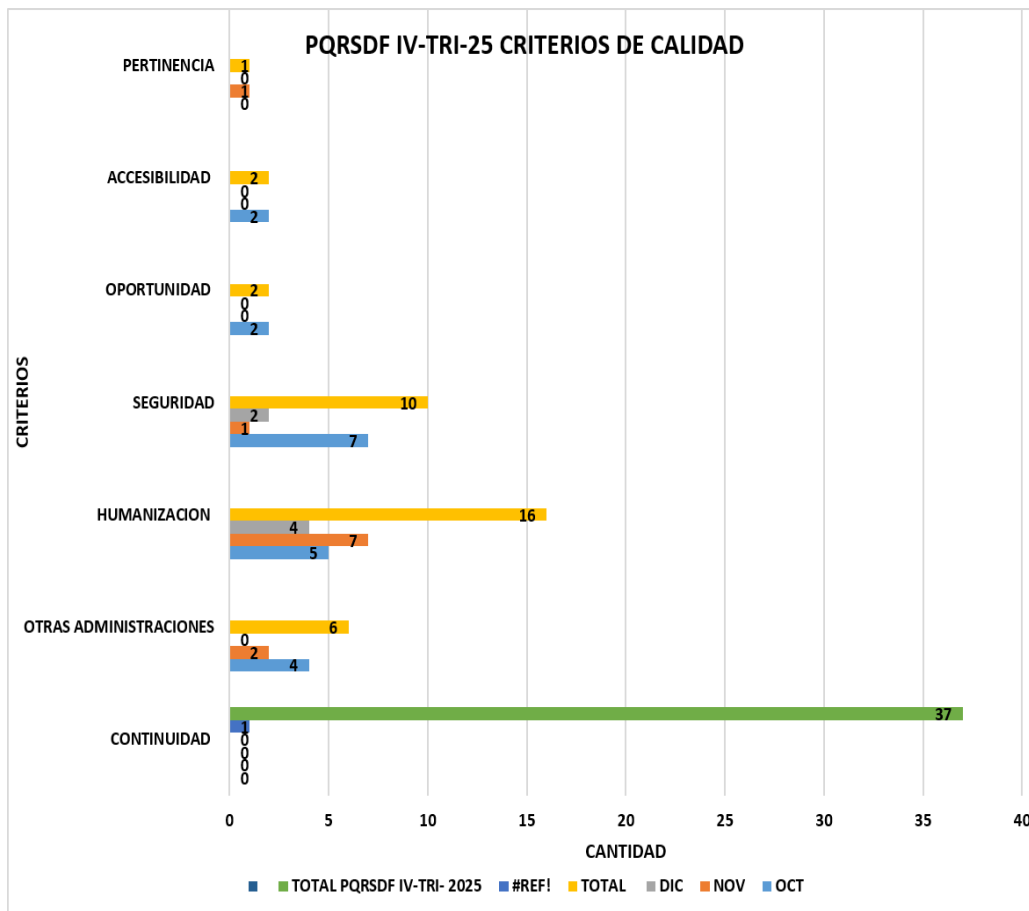
|                | OCT       | NOV       | DIC      | TOTAL     |
|----------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| PETICIONES     | 2         | 1         | 1        | 4         |
| QUEJAS         | 9         | 4         | 1        | 14        |
| RECLAMOS       | 0         | 1         | 0        | 1         |
| SUGERENCIAS    | 2         | 0         | 1        | 3         |
| DENUNCIAS      | 4         | 0         | 1        | 5         |
| FELICITACIONES | 3         | 5         | 2        | 10        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>20</b> | <b>11</b> | <b>6</b> | <b>37</b> |



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

Durante el **cuarto trimestre** del año 2025, a través de los canales dispuestos por la ESE Hospital de la Vega se radicó un total de **37** PQRSF, distribuidas de la siguiente manera: **14** quejas, **10** felicitaciones, **3** sugerencias, **4** peticiones, **1** reclamo y **5** 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 **octubre**.

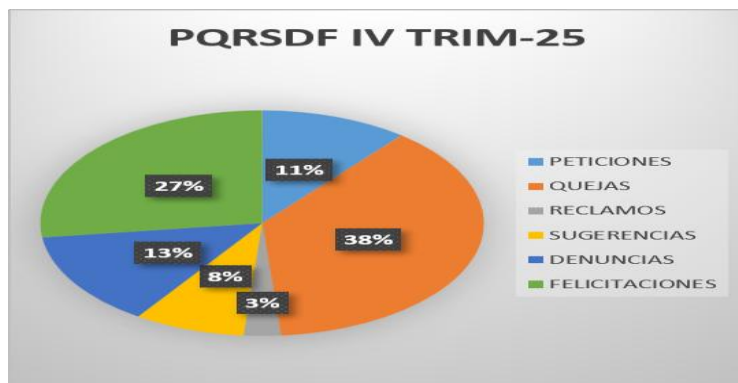
## 2. PQRSDF radicadas durante el semestre por criterios de calidad:



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

Para efectos de la distribución por criterios de calidad durante el **cuarto trimestre** se evidenció impacto en el criterio de humanización con un total de **16** relacionadas entre felicitaciones, quejas, reclamos y sugerencias; seguido del criterio de seguridad **10**, criterio de otras administraciones **6**, oportunidad y accesibilidad con **2** raditaciones por cada una y del criterio de pertinencia **1**. Se presentan **0** al criterio de continuidad.

### 3. PORCENTAJE DE PQRSDF:



### 4. CONCLUSIONES:

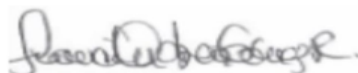
- Durante el **IV Trimestre** de 2025 se recibieron y gestionaron **37** PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades), evidenciando una tendencia decreciente en la recepción de manifestaciones ciudadanas a lo largo del trimestre, pasando de 20 casos en octubre a 6 casos en diciembre, lo que representa una reducción del 70% en la actividad.
- Durante el **trimestre** del año en curso es posible determinar que las quejas representan el **38%** de las radicaciones realizadas en la ESE Hospital de la Vega a través de los canales dispuestos. Es la categoría más alta, concentrándose mayoritariamente en octubre (9 casos). La tendencia positiva es que disminuyeron drásticamente mes a mes (9 → 4 →→ 1).
- Las felicitaciones representan la segunda categoría más alta. Tuvo su pico en noviembre (5 casos). Las felicitaciones (10) son casi tantas como las quejas, lo que indica un balance positivo hacia el final del periodo. Además, aunque el total de quejas es alto (14), la tendencia es claramente a la baja (terminando el año con solo 1 queja en diciembre).
- Las sugerencias registraron 3 casos (8 %) y los reclamos apenas 1 caso (3%), siendo estas dos últimas categorías las de menor frecuencia y prioridad baja.
- Existe una reducción progresiva y sostenida del 45% entre octubre y noviembre, y entre noviembre y diciembre, lo que sugiere una mejora notable en la gestión y/o una disminución en las causas generadoras de manifestaciones de inconformidades ciudadanas.
- Entre los aspectos positivos más relevantes se destaca la alta tasa de felicitaciones, que con 10 casos (27%) evidencia un nivel significativo de satisfacción ciudadana con los servicios prestados. Asimismo, se observa una reducción drástica de las quejas. Otro hallazgo favorable es el bajo número de reclamos, con apenas 1 caso en todo el trimestre, lo que indica eficiencia en la resolución de solicitudes desde su primera presentación.

- Sin embargo, también se identificaron aspectos que requieren atención. Las quejas representan el 38 % del total, siendo la categoría de mayor frecuencia, lo que demanda un análisis detallado de las causas subyacentes. Adicionalmente, el pico de actividad registrado en octubre, con 9 quejas y 4 denuncias en un solo mes, tienen que ver con 4 formularios de denuncia que dejó en buzón de urgencias una paciente con Dx psiquiátrico a la que no fue oportuna la remisión para valoración en una IPS de mayor nivel de complejidad y cada día de la estancia hospitalaria dejaba un formulario. Esta información se socializó en el comité de ética hospitalaria del periodo. Lo anterior, permite comprender los factores que generaron esta concentración y prevenir su recurrencia en futuros periodos.
- Los principales **indicadores de gestión** revelan que la relación entre felicitaciones y quejas se evalúa como aceptable. La tendencia trimestral muestra una reducción porcentual de alrededor del 70%, calificada como excelente. Por otro lado, la participación ciudadana positiva, medida como la suma de felicitaciones y sugerencias, alcanza un nivel considerado bueno lo que muestra una participación propositiva moderada.

La gestión del IV Trimestre de 2025 demuestra una clara tendencia de mejora continua. La reducción progresiva en la recepción de PQRSDf, y especialmente en las quejas, indica una mejora en la calidad del servicio y/o en la satisfacción ciudadana. El balance es positivo. Por lo anterior, resulta fundamental implementar acciones administrativas frente a las inconformidades relacionadas con la falta de oportunidad en la asignación de citas de ortopedia, especialidad que concentró el mayor número de quejas en dicho periodo, con el propósito de prevenir su recurrencia en periodos posteriores.

Se continuará fortaleciendo las áreas críticas mediante planes de mejora específicos en los servicios con mayor número de quejas. Asimismo, se promoverán canales positivos de participación, incentivando la recepción de felicitaciones y sugerencias como mecanismos de mejora continua.

Se implementará un sistema de alerta temprana que permita el monitoreo mensual de las manifestaciones ciudadanas, facilitando la detección oportuna de picos y la activación de acciones preventivas. Finalmente, se establecerá un procedimiento para utilizar las felicitaciones recibidas como insumo en el reconocimiento y réplica de buenas prácticas y acciones del personal para replicarlas en otros procesos o áreas que favorezcan el fortalecimiento de la cultura de servicio y excelencia institucional.



**FRANCI ANDREA GÓMEZ R.**

LIDER SIAU- TRABAJADORA SOCIAL

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