

INFORME PQRSDF
III TRIMESTRE DE 2025
Cumplimiento ley 1474 de 2011 Artículo 76

Periodo Evaluado: **01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2025**
III Trimestre Vigencia 2025

ALCANCE

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones correspondiente al **Tercer Trimestre vigencia 2025**.

Para la elaboración del presente informe se tomaron las Matrices de la PQRSDF presentadas por los usuarios a la Empresa Social del Estado Region de Salud Soacha por los diferentes canales y buzones que se encuentran ubicados dentro de la institución; en el periodo comprendido entre **01 Julio al 30 de Septiembre del 2025**. Con el objetivo de identificar el cumplimiento en la oportunidad de la respuesta y verificar que lo solicitado por el peticionario le haya sido resuelto de manera adecuada y oportuna, resultado de lo anterior se generaran las recomendaciones a que haya lugar.

La administración de quejas y reclamos y otras formas de requerimientos constituye un medio de comunicación e información directa entre el La Empresa Social del Estado Region de Salud Soacha, la ciudadanía y las partes interesadas; lo cual permite mejorar en la calidad de la atención.

Para efectos de clasificar y evaluar las peticiones, quejas y reclamos se efectuara mediante los siguientes criterios:

- **Accesibilidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **Oportunidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda, y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.
- **Pertinencia.** Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

- **Continuidad.** Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.
- **Seguridad.** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías, basadas en evidencia científicamente probada, que propenden minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.
- **Humanización.** Considera al ser humano desde un sentido global y holístico, desde su dimensión física, emocional, relacional, espiritual, social e intelectual. Supone una actitud de servicio hacia afuera y hacia adentro de la organización. Por esto, la persona servicial lo es en todas partes, con acciones que, aunque parezcan insignificantes, contribuyen a hacer más ligera y placentera la vida de los otros.

Durante el III Trimestre de 2025 se recibieron en total 1174 PQRSDF:

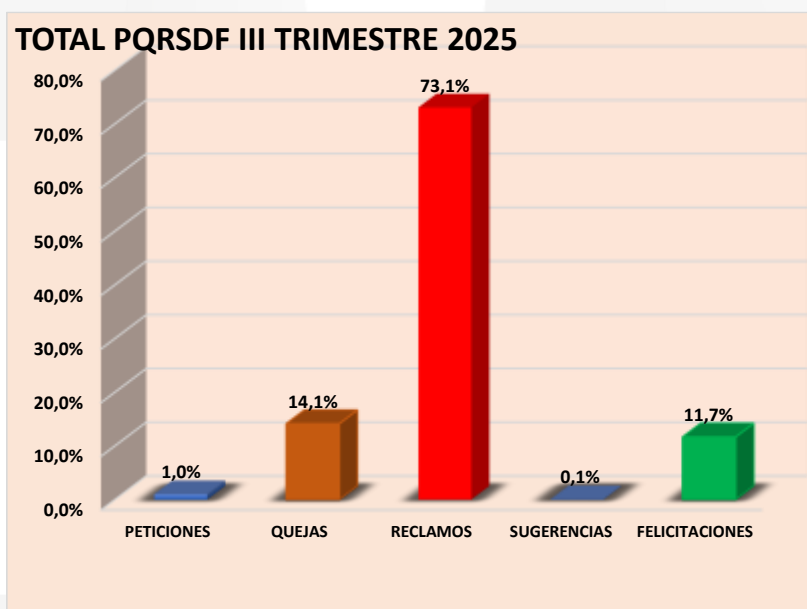
La Oficina de Control Interno procede a realizar el análisis correspondiente con la información suministrada por la Oficina de Atención al usuario, enumeradas bajo los siguientes criterios:

1. Total PQRSDF III Trimestre de 2025.
2. Análisis de las PQRSDF por servicio y EPS III TRIMESTRE 2025.
3. Analisis de la PQRSDF por atributos III TRIMESTRE 2025.
4. Oportunidad en Tiempos de Respuesta PQRSDF III Trimestre de 2025.
5. PQRSDF por tipo de canal III TRIMESTRE 2025.
6. Analisis Comparativo Del II trimestre 2025 y III Trimestre de 2025 de las PQRSDF.
7. Comportamiento Mensual del III Trimestre de 2025 De Las PQRSDF
8. Observaciones generales
9. Recomendaciones y/o sugerencias

TOTAL PQRSDF III TRIMESTRE 2025

Durante el **Tercer Trimestre de 2025** los usuarios radicaron un total de **1174 PQRSDF**, los cuales se distribuye de la siguiente manera: **137 felicitaciones** equivalente a un **11,7%** del total, en cuanto a las **RECLAMOS** fueron **858** con un porcentaje del **73,1%**; **QUEJAS** fueron **166** con un **14,1%**; **PETICIONES** fueron **12** para el **1,0 %** y **SUGERENCIAS** interpusieron **1** con el **0,1%**. **No se presentaron denuncias durante el periodo analizado.**

TOTAL PQRSDF III TRIMESTRE 2025					
TIPO PQRSDF	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
PETICIONES	4	6	2	12	1,0%
QUEJAS	56	50	60	166	14,1%
RECLAMOS	304	243	311	858	73,1%
SUGERENCIAS	0	1	0	1	0,1%
FELICITACIONES	68	39	30	137	11,7%
TOTAL	432	339	403	1174	100%



ANÁLISIS DE LAS PQRSDF POR SERVICIO Y EPS III TRIMESTRE 2025

Como se observa en la siguientes tabla los servicios mas relevantes que presentan **PQRSDF** son: **Medicina General** con una cantidad de **239** para un **20%** del total de **PQRSDF**; seguido de **Imagenología** con **87** equivalente a un **7%**; **Psicología** con una cantidad de **80** para un **7%**; **Medicina Interna** con **67** para **6%**; **Odontología** con una cantidad de **66** para un **6%** y **urgencias** con **65** para **6%**.

También podemos observar que los servicios generadores de **PQRSDF** son **124** servicios el cual representa un cantidad considerable en la generación de estas. Algunos servicios relevantes son: **Agendamiento, consulta externa, Enfermería, facturación, Ginecología; endocrinología, entre otros.**

PQRSDF POR SERVICIO III TRIMESTRE VIGENCIA 2025					
SERVICIOS PQRSDF	III TRIMESTRE 2025				
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
AGENDAMIENTO	0	11	10	21	2%
AGENDAS	2	0	0	2	0%
ANESTESIA	3	0	1	4	0%
ANESTESIOLOGIA	0	3	0	3	0%
ASESORIA DE VIH	0	0	1	1	0%
ASOCIACIÓN DE USUARIOS	0	0	1	1	0%
ASOCIACIÓN DE USUARIOS	0	1	0	1	0%
ATENCIÓN AL USUARIO-REFERENCIA	1	0	0	1	0%
BIOMETRIA	0	0	1	1	0%
BIOMETRIA OCULAR	1	0	0	1	0%
BIOSIA ENDOMETRIO	1	0	0	1	0%
CAMPO VISUAL	0	3	0	3	0%
CARDIOLOGIA	1	1	0	2	0%
CARDIOLOGIA (STRESS FARMACOLOGICO)	1	0	0	1	0%
CENTRO DE SALUD LA DESPENSA	0	1	0	1	0%
CENTRO DE SALUD SIBATÉ	0	1	0	1	0%
CERTIFICADO DISCAPACIDAD	0	1	0	1	0%
CIRUGIA	0	0	1	1	0%
CIRUGIA GENERAL	0	1	1	2	0%
CIRUGIA GENERAL Y ANESTESIA	0	1	0	1	0%
CIRUGIA MAXILOFACIAL	0	1	0	1	0%
CIRUGIA VASCULAR	0	1	0	1	0%
CITOLOGIA	0	1	1	2	0%
COLONOSPIA	1	0	0	1	0%
COLOPROCTOLOGIA	0	1	0	1	0%
CONSULTA EXTERNA	8	2	10	20	2%

CONSULTA EXTERNA MEDICINA	1	0	0	1	0%
CONSULTA EXTERNA-SANTILLANA	3	0	0	3	0%
CONTROL PRENATAL	2	1	2	5	0%
CRONICOS	1	1	0	2	0%
CYD	8	2	4	14	1%
DERMATOLOGIA	4	1	0	5	0%
DESPENSA	1	0	0	1	0%
DERMATOLOGIA	1	0	0	1	0%
ECOCARDIOGRAMA	1	1	0	2	0%
ECOCARDIOGRAMA PEDIATRICO	0	2	0	2	0%
ECOGRAFIA	1	0	0	1	0%
ECXOCARDIOGRAMA	0	0	1	1	0%
ELECTROCARDIOGRAMA	3	2	7	12	1%
ELECTROMIOGRAFIA	1	0	0	1	0%
ENDOCRINOLOGIA	1	0	0	1	0%
ENFERMERÍA	8	6	5	19	2%
ENFERMERÍA Y MEDICINA	0	0	1	1	0%
ESPIROMETRIA	0	1	0	1	0%
EXODONCIA	0	0	1	1	0%
FACTURACIÓN	12	11	14	37	3%
FONOAUDIOLOGIA	2	1	5	8	1%
FOTOGRAFIA A COLOR	0	1	0	1	0%
GASTROENTEROLOGIA PEDIATRICA	2	0	0	2	0%
GINECOLOGIA	3	5	6	14	1%
GRANADA	1	1	0	2	0%
GUARDA DE SEGURIDAD	0	0	2	2	0%
HISTEROSCOPIA	1	0	0	1	0%
HOLTER	0	0	2	2	0%
HOSPITAL	0	1	0	1	0%
HOSPITALIZACIÓN	6	7	6	19	2%
HOSPITALIZACIÓN QUIRURGICOS	1	0	0	1	0%
HOSPITALIZACIÓN-CIRUGIA-SERVICIOS GENERALES-ENFERMERÍA	1	0	0	1	0%
HOSPITALIZACIÓN-MEDICINA INTERNA	1	2	0	3	0%

HOSPITALIZACIÓN-QUIRURJICO	8	8	4	20	2%
HOSPITALIZACIÓN-QUIRURJICO	0	0	1	1	0%
HOSPITAL-QUIRURGICO	0	0	5	5	0%
IMÁGENES	1	2	2	5	0%
IMAGENOLOGIA	41	18	28	87	7%
INFORMACIÓN	0	1	2	3	0%
INTERFEROMETRIA	0	0	1	1	0%
LABORATORIO CLINICO	11	4	11	26	2%
LABORATORIO-ENFERMERÍA-FACTURACIÓN	0	1	0	1	0%
MEDICAMENTOS	1	0	0	1	0%
MEDICINA FAMILIAR	0	0	2	2	0%
MEDICINA GENERAL	79	71	89	239	20%
MEDICINA INTERNA	23	15	29	67	6%
MEDICO GENERAL	0	0	2	2	0%
NEFROLOGIA PEDIATRICA	1	0	0	1	0%
NEUMOLOGIA	2	2	0	4	0%
NEUROLOGIA	6	1	5	12	1%
NUTRICION	11	10	6	27	2%
OBSERVACIÓN HOMBRES	0	6	0	6	1%
ODONTOLOGIA	30	15	21	66	6%
ODONTOPEDIATRIA	0	1	0	1	0%
OFTALMOLOGIA	6	7	2	15	1%
ONCOLOGIA	1	0	0	1	0%
OPTOMETRIA	5	2	2	9	1%
ORIENTADORA ATENCIÓN AL USUARIO	1	0	0	1	0%
ORTOPEDIA	7	7	5	19	2%
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	0	0	18	18	2%
OTORRINO	3	2	0	5	0%
OTORRINOLARINOLOGIA	0	0	11	11	1%
PABLO NERUDA	0	1	0	1	0%
PAQUIMETRIA	0	2	0	2	0%
PEDIATRIA	16	16	4	36	3%
PLANIFICACION FAMILIAR	4	3	3	10	1%
POTENCIALES EVOCADOS	0	0	1	1	0%
POTENCIALES VISUALES MULTIFOCAL	2	0	0	2	0%

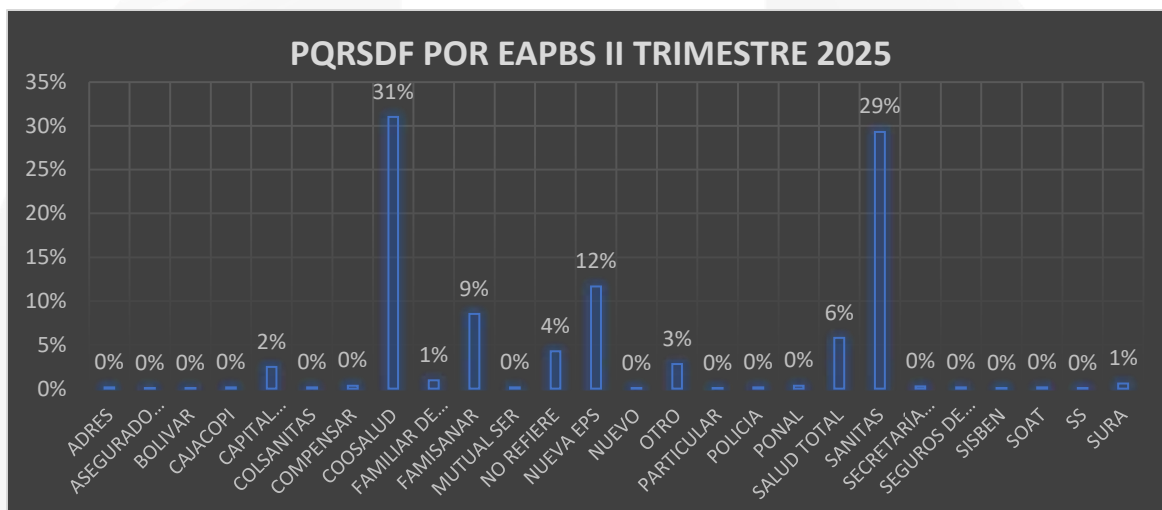
PROCEDIMIENTO OFTALMOLOGIA	0	1	0	1	0%
PROCEDIMIENTO UROLOGIA	0	0	1	1	0%
PRUEBA INTRAEPIDERMICA	0	0	1	1	0%
PSICOLOGIA	27	24	29	80	7%
PSQUIATRIA	2	3	5	10	1%
PSQUIATRIA PEDIATRICA	0	1	0	1	0%
RADIOGRAFIA DE TORAX	1	0	0	1	0%
RECURSOS FÍSICOS	1	0	1	2	0%
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	0	0	1	1	0%
REHABILITACION	1	0	0	1	0%
SALA DE PARTOS	0	0	1	1	0%
SEGURIDAD	3	7	3	13	1%
SERVICIOS GENERALES	0	0	1	1	0%
SIBATE	2	4	1	7	1%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	1	0	1	0%
TENOSINOVECTOMÍA	0	1	0	1	0%
TERAPIA	0	0	1	1	0%
TERAPIA FISICA	1	0	1	2	0%
TERAPIA FONOAUDIOLOGIA	1	0	0	1	0%
TERAPIA OCUPACIONAL	1	2	4	7	1%
TERAPIAS FISICAS	2	0	0	2	0%
TODO EL SERVICIO	0	0	1	1	0%
TOMOGRFIA	0	0	1	1	0%
TOMOGRFIA OPTICA	0	2	0	2	0%
TOPOGRAFIA CORNEAL	1	0	0	1	0%
TRABAJO SOCIAL	2	0	2	4	0%
URGENCIAS	37	18	10	65	6%
UROLOGIA	5	4	1	10	1%
VALORACION	0	0	1	1	0%
VIGILANCIA	1	0	0	1	0%
TOTALES	432	339	403	1174	100%

PQRSDF POR EAPBS III TRIMESTRE DE 2025

Con relación a las **EAPBS** que mas presentan PQRSDF, es **Coosalud** la cual alcanzo una cantidad de **364** equivalente a un **31%** del total, seguido de **Sanitas** con **344** para un **29%**; **Nueva EPS** con **137** con un **12%**; **Famisanar** con **100** para un **9%** ; **Salud total** con **68** para un **6%**. Siendo estos los mas relevantes.

PQRSDF POR EAPBS III TRIMESTRE 2025					
EAPS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
ADRES	0	0	2	2	0%
ASEGURADORA	0	1	0	1	0%
BOLIVAR	0	1	0	1	0%
CAJACOPI	1	0	1	2	0%
CAPITAL SALUD	15	9	5	29	2%
COLSANITAS	2	0	0	2	0%
COMPENSAR	2	1	1	4	0%
COOSALUD	141	127	96	364	31%
FAMILIAR DE COLOMBIA	7	0	4	11	1%
FAMISANAR	22	13	65	100	9%
MUTUAL SER	2	0	0	2	0%
NO REFIERE	18	8	24	50	4%
NUEVA EPS	60	34	43	137	12%
NUEVO	1	0	0	1	0%
OTRO	11	19	3	33	3%
PARTICULAR	0	1	0	1	0%
POLICIA	0	2	0	2	0%
PONAL	0	4	0	4	0%
SALUD TOTAL	21	23	24	68	6%
SANITAS	124	91	129	344	29%
SECRETARÍA DE SALUD	1	1	1	3	0%
SEGUROS DE VIDA	0	2	0	2	0%
SISBEN	1	0	0	1	0%
SOAT	1	0	1	2	0%

SS	0	0	1	1	0%
SURA	2	2	3	7	1%
TOTAL	432	339	403	1174	100%

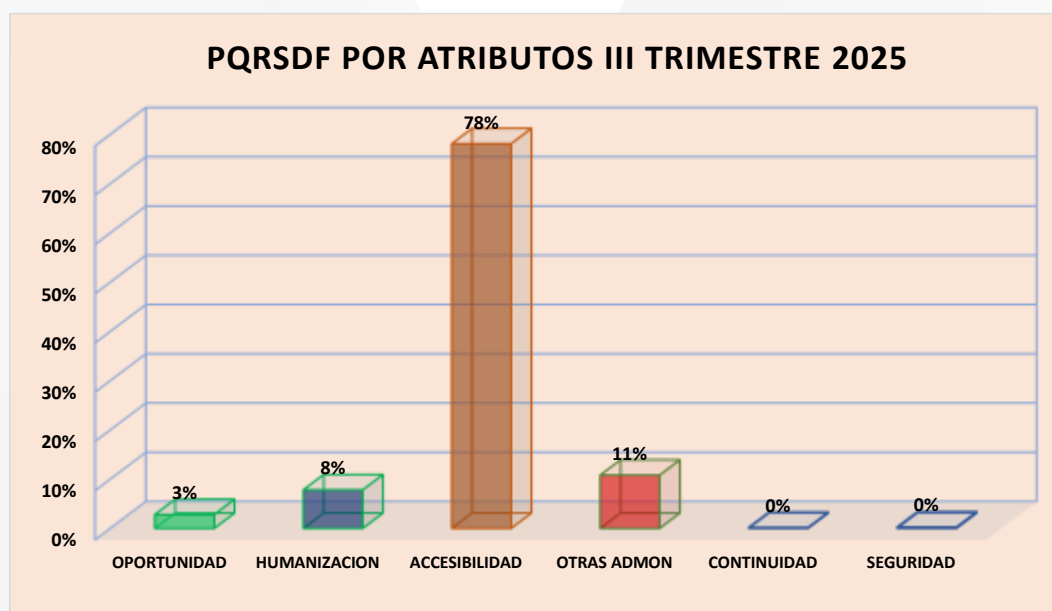


ANALISIS DE LAS PQRSDF POR ATRIBUTOS III TRIMESTRE 2025

Con relacion a la distribucion por atributos de las **PQRSDF**, se evidencio que el atributo de **Accesibilidad** fue el que registro la mayor cantidad con un total de **810** para un **78%**; seguido de **Otras Administrativas** con **112** para un **11%**; **Humanizacion** con un numero de **81** para un **8%**; y **Oportunidad** ascendio a **29** para un equivalente del **3%** del total de las PQRSDF; **Continuidad y Seguridad** fueron **2** y **3** respectivamente.

Por otro lado, se manifiesta que se recibieron **137 FELICITACIONES** por parte de los usuarios lo cual representa el **11,7%** del total de las **1174 PQRSDF**. Lo cual, soporta el mejoramiento de la prestacion de los servicios de la IPS.

ATRIBUTOS PQRSDF III TRIMESTRE 2025							
ATRIBUTOS PQRSDF	OPORTUNIDAD	HUMANIZACION	ACCESIBILIDAD	OTRAS ADMON	CONTINUIDAD	SEGURIDAD	TOTAL
JULIO	12	38	295	30	0	0	375
AGOSTO	8	21	209	40	2	3	283
SEPTIEMBRE	9	22	306	42	0	0	379
TOTAL	29	81	810	112	2	3	1037
%	3%	8%	78%	11%	0%	0%	100%



Al efectuar una revisión de la matriz de las PQRSDF, se evidenció que los ejes temáticos que fueron objeto de la presentación de estas son las siguientes:

OPORTUNIDAD

- Oportunidad En La Programación De La Consulta
- Esofagogastroduodenoscopia(Egd)Con Biopsia Cerrada Sod.
- Ecografía De Abdomen Total (Hígado, Páncreas, Vesícula Vías Bi.
- Consulta De Primera Vez Por Especialista En Gastroenterología
- Asignación Cirugía General , Gastroenterología
- Radiografía De Mano

- Tomografía Abdomen Y Pelvis
- Radiografía De Cadera O Articulacion Coxo-Femoral (Ap, Lateral)
- Entrega De Resultados De Laboratorio Clínico, Electrocardiograma De Ritmo O De Superficie, Mamografía Bilateral, Radiografía De Tórax.

HUMANIZACION

- Falta de informacion y orientacion al usuario durante el proceso de atencion.
- Otras causas
- Falta de calidez y trato amable.

ACCECIBILIDAD

- Demora en la asignacion de citas medicas
- Refiere Que La Ips No Contesta Los Números Telefónicos De Asignación De Citas
- Dificultad en la comunicación telefonica
- Demora de procedimientos en consultorio
- Me Dieron Unos Números De Celular Para Comunicarme A Que Me Generen La Cita, Pero Hasta El Momento Ninguno Responde, Uno Se Encuentra Apagado Y El Otro Numero Nunca Responden.
- No agendas disponibles para diferentes especialidades
- Exámenes De Laboratorio
- No contestan las llamadas telefonicas para asignacion de citas

OTRAS ADMINISTRATIVAS

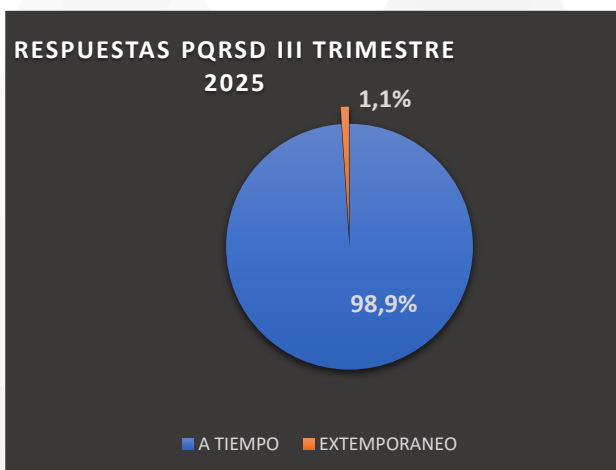
- Servicios mal facturados y cobrados
- Demora en proceso de facturacion
- Falta atencion en la mujeres gestantes
- Demora en la atencion al llamado de enfermeria en hospitalizacion, no oportunidad en la atencion.
- Inconformidad en la prestacion del servicio
- Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarias, vigilantes.
- Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atencion en el servicio de urgencias : triage, consulta, apertura de HC, etc
- Medios de comunicación insuficientes (telefonos, carteleras, TV)
- Incumplimiento en el horario de atencion al publico en areas de la institucion.
- Causas externas a la institucion.
- Sugiere mejorar la calidad en la atencion que ofrece el personal de enfermeria.

OPORTUNIDAD EN TIEMPOS DE RESPUESTA PQRS D III TRIMESTRE 2025

El procedimiento para la gestión de la PQRS D indica que el término para resolverlas en interés general o particular es de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su radicación.

Durante este periodo de seguimiento se puede evidenciar que **1037 PQRS D** se contestaron de forma oportuna **1026** equivalente al **98,9%** del total y **11** extemporáneamente para un **1,1%**

RESPUESTA PQRS D III TRIMESTRE 2025					
TIEMPO DE RESPUESTA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
A TIEMPO	364	297	365	1026	98,9%
EXTEMPORANEO	0	3	8	11	1,1%
TOTAL	364	300	373	1037	100%



PQRS D POR TIPO DE CANAL III TRIMESTRE 2025

Para el **Segundo Trimestre de la vigencia 2025** se evidencia que los usuarios radicarón un total de **845 PQRS D**, de las cuales el canal mas relevante fue: el **Correo Electronico** con **694** equivalente al **82%**; seguido del **Buzón** las cuales fueron de **126** para un **15%**; **Personales** fueron **6** Y **Página Web** las cuales fueron **19** de cada una para un **2%**.

PQRSDF POR CORREO ELECTRONICO	
JULIO	308
AGOSTO	249
SEPTIEMBRE	203
TOTAL	760

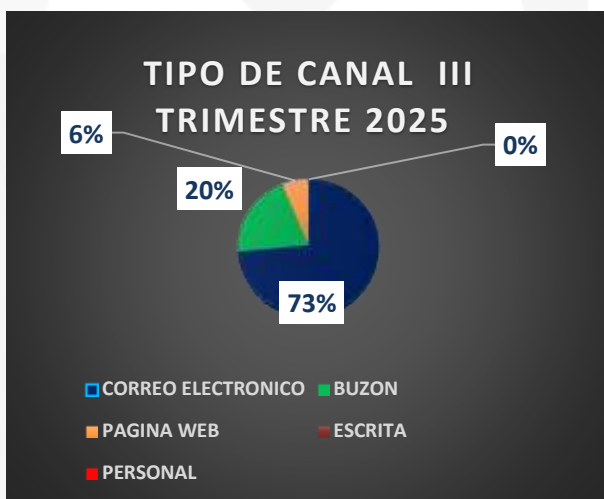
PQRSDF BUZON	
JULIO	66
AGOSTO	68
SEPTIEMBRE	76
TOTAL	210

PQRSDF PERSONAL	
JULIO	1
AGOSTO	0
SEPTIEMBRE	0
TOTAL	1

PQRSDF PAGINA WEB	
JULIO	23
AGOSTO	18
SEPTIEMBRE	23
TOTAL	64

PQRSDF ESCRITA	
JULIO	2
AGOSTO	0
SEPTIEMBRE	0
TOTAL	2

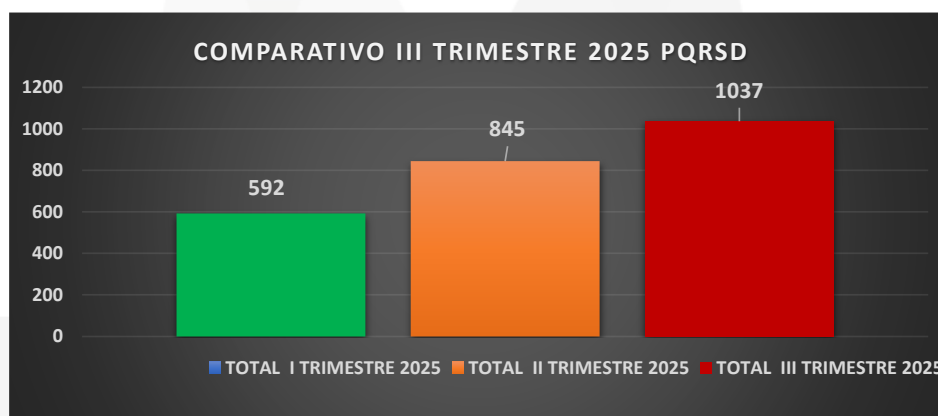
CANAL DE COMUNICACIÓN PQRSDF III TRIMESTRE 2025		
MEDIO DE PRESENTACION	Nº PQRSDF	%
CORREO ELECTRONICO	760	73%
BUZON	210	20%
PAGINA WEB	64	6%
ESCRITA	2	
PERSONAL	1	0%
TOTAL	1037	100%



ANÁLISIS COMPARATIVO III TRIMESTRE 2025

Se realizó un análisis comparativo entre el **I Trimestre Del 2025**, **II Trimestre Del 2025** y **III Trimestre del 2025**, donde se evidencia un incremento del **23%** del total de las **PQRSD** y las felicitaciones disminuyeron en un **40%** con relación al trimestre anterior.

I TRIMESTRE 2025		II TRIMESTRE 2025		III TRIMESTRE 2025	
MES	CANTIDAD	MES	CANTIDAD	MES	CANTIDAD
ENERO	183	ABRIL	360	JULIO	364
FEBRERO	264	MAYO	398	AGOSTO	300
MARZO	237	JUNIO	317	SEPTIEMBRE	373
TOTAL I TRIMESTRE 2025	592	TOTAL II TRIMESTRE 2025	845	TOTAL III TRIMESTRE 2025	1037
VAR %					23%
FELICITACIONES	92	FELICITACIONES	230	FELICITACIONES	137
TOTAL PQRSD I TRIMESTRE 2025	684	TOTAL PQRSD II TRIMESTRE 2025	845	TOTAL PQRSD III TRIMESTRE 2025	1037
VAR %					-40%



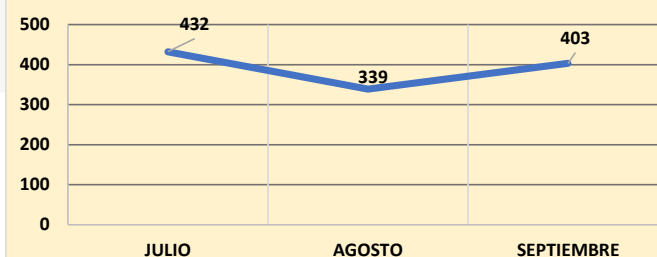
COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LAS PQRSD DURANTE LA VIGENCIA 2025

Al analizar el comportamiento mensual de la cantidad de las PQRSD interpuestas por los usuarios durante **III Trimestre** de la vigencia 2025, se evidencia que en **Julio** se interpusieron **432**, en **agosto 339** y en **Septiembre 403**, reflejandose una disminución del 22% entre julio y agosto y en septiembre aumento un 19%.

COMPORTAMIENTO MENSUAL PQRSDF III TRIMESTRE 2025

MES	TOTAL PQRSDF POR MES	VARIACION %
JULIO	432	0%
AGOSTO	339	-22%
SEPTIEMBRE	403	19%
TOTAL	1174	

COMPORTAMIENTO MENSUAL PQRSDF III TRIMESTRE 2025



OBSERVACIONES GENERALES

- Podemos evidenciar que en este periodo se recibieron **137 Felicitaciones** resaltando la buena atención en los diferentes servicios del Hospital, lo cual exalta la labor realizada por el personal y aumenta la imagen institucional.
- Continuar con los canales para que los usuarios puedan interponer sus PQRSDF, lo cual facilita el acceso de los usuarios para interponer sus inconformidades.
- Se continua con la socialización de los derechos y deberes a los colaboradores y usuarios de la institución lo cual refleja el compromiso que se tiene para la humanización del servicio.

RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

- Continuar con la respuesta oportuna y generar acciones que permitan dar oportunamente respuesta a los peticionarios.

- Continuar fortaleciendo los canales de comunicación con los usuarios y seguir implementando metodologías para mantenerlos informados.
- Socializar con las diferentes áreas que fueron objeto de los ejes temáticos y las causas a fin de mitigar el aumento de las PQRSDF y que estas generen acciones de tal forma que aseguren la atención a los usuarios con calidad y efectividad, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.



JOSE ALFREDO RAMIREZ ESCOBAR
Jefe de Control Interno
E.S.E. Región de Salud Soacha

