

INFORME PQRSDF IV TRIMESTRE DE 2025

Cumplimiento ley 1474 de 2011 Artículo 76

Periodo Evaluado: **01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2025**
IV 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 **Cuarto 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 octubre al 31 de diciembre 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 efectuará 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 IV Trimestre de 2025 se recibieron en total 769 PQRSDf:

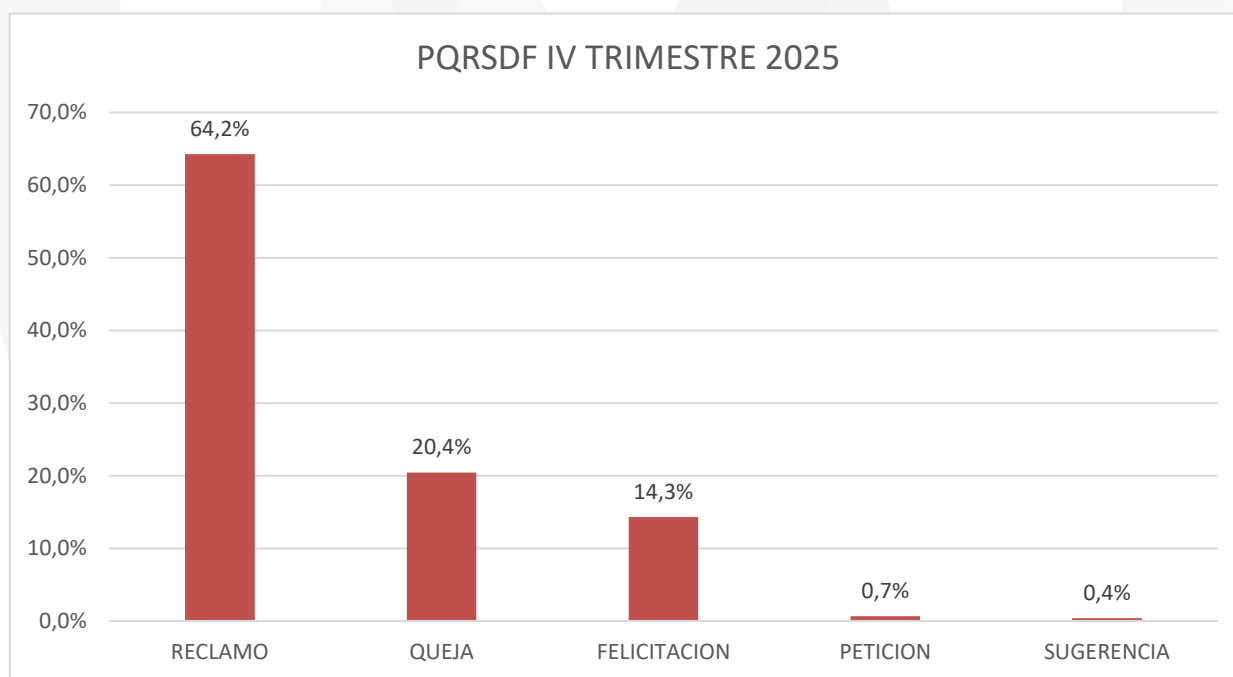
La Oficina de Control Interno procede a realizar el análisis correspondiente con la información suministrada por la Oficina de Atención al usuario, enumeradas bajo los siguientes criterios:

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

TOTAL, PQRSDF IV TRIMESTRE 2025

Durante el **Cuarto Trimestre de 2025** los usuarios radicaron un total de **769 PQRSDF**, los cuales se distribuye de la siguiente manera: **110 felicitaciones** equivalente a un **14,3%** del total, en cuanto a las **RECLAMOS** fueron **494** con un porcentaje del **64,2%**; **QUEJAS** fueron **157** con un **20,4%**; **PETICIONES** fueron **5** para el **0,7%** y **SUGERENCIAS** interpusieron **3** con el **0,4%**. **No se presentaron denuncias durante el periodo analizado.**

TOTAL, PQRSDF IV TRIMESTRE 2025					
TIPO PQRSDF	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
RECLAMO	178	198	118	494	64,2%
QUEJA	86	26	45	157	20,4%
FELICITACION		61	49	110	14,3%
PETICION	2	2	1	5	0,7%
SUGERENCIA			3	3	0,4%
TOTAL	266	287	216	769	100%



ANÁLISIS DE LAS PQRSDF POR SERVICIO Y EPS IV TRIMESTRE 2025

Como se observa en la siguiente tabla los servicios más relevantes que presentan **PQRSDF** son:

Medicina General con una cantidad de **175** para un **22,8%** del total de **PQRSDF**; seguido de **imagenología** con **62** equivalente a un **8,1%**; **Odontología** con una cantidad de **52** para un **6,8%**; **psicología** con **32** para **4,2%** y **Medicina Interna** con **30** para **3,9%**.

También podemos observar que los servicios generadores de **PQRSDF** son **114** servicios el cual representa una cantidad considerable en la generación de estas.

PQRSDF POR SERVICIO IV TRIMESTRE VIGENCIA 2025					
SERVICIOS PQRSDF	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
MEDICINA GENERAL	66	72	37	175	22,8%
IMAGENOLOGIA	31	24	7	62	8,1%
ODONTOLOGIA	15	27	10	52	6,8%
PSICOLOGIA	8	11	13	32	4,2%
MEDICINA INTERNA	14	3	13	30	3,9%
URGENCIAS	7	10	10	27	3,5%
GINECOLOGIA	2	7	17	26	3,4%
CONSULTA EXTERNA	10	6	9	25	3,3%
RADIOLOGÍA		23		23	3,0%
ENFERMERIA	4	5	8	17	2,2%
AGENDAMIENTO	9		5	14	1,8%
PEDIATRIA	3	6	4	13	1,7%
LABORATORIO CLINICO	5	4	4	13	1,7%
HOSPITALIZACIÓN	5	6		11	1,4%
ORTOPEDIA	2	7	2	11	1,4%
SIAU	5	1	4	10	1,3%
NUTRICION	2	4	3	9	1,2%
PSQUIATRIA	2	2	4	8	1,0%
OPTOMETRIA	1	5	2	8	1,0%
FACTURACION	5		3	8	1,0%
ELECTROCARDIOGRAMA	4	4		8	1,0%
ENFERMERÍA	5	2		7	0,9%
OTORRINO	1	2	4	7	0,9%
TERAPIAS	2	1	3	6	0,8%

PQRSDF POR SERVICIO IV TRIMESTRE VIGENCIA 2025					
SERVICIOS PQRSDF	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
FACTURACIÓN	2	1	3	6	0,8%
NEUROLOGIA	2	4		6	0,8%
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	2	1	2	5	0,7%
CYD	2	3		5	0,7%
MEDICINA FAMILIAR	2	2	1	5	0,7%
UROLOGIA	3	1	1	5	0,7%
OFTALMOLOGIA	1	1	2	4	0,5%
QUIRURGICOS			4	4	0,5%
HOSPITALIZACION			4	4	0,5%
QUIRURGICOS-ENFERMERIA			3	3	0,4%
TRABAJO SOCIAL		2	1	3	0,4%
SEGURIDAD	3			3	0,4%
NEUMOLOGIA	3			3	0,4%
URGENCIAS-ENFERMERIA		2	1	3	0,4%
SIBATE	3			3	0,4%
URGENCIAS-HOSPITALIZACIÓN- TODO EL SERVICIO	3			3	0,4%
ODONTOPEDIATRIA		2	1	3	0,4%
ENDOCRINOLOGIA		3		3	0,4%
PSIQUIATRIA			3	3	0,4%
VIGILANCIA			3	3	0,4%
ANESTESIA	1	1		2	0,3%
CIRUGIA GENERAL	1	1		2	0,3%
RADIOLOGIA		1	1	2	0,3%
INFRAESTRUCTURA			2	2	0,3%
HOSPITALIZACION-ENFERMERIA			2	2	0,3%
LABORATORIO	1		1	2	0,3%
URGENCIAS-EMFERMERÍA, MEDICINA	2			2	0,3%
MEDICINA GENERAL-ENFERMERIA		2		2	0,3%
RECURSOS FÍSICOS	2			2	0,3%
MEDICINA INTERNA-ENFERMERIA		1	1	2	0,3%
SALA DE CIRUGIA			2	2	0,3%
TERAPIA FISICA	1	1		2	0,3%
CONTROL PRENATAL	2			2	0,3%
URGENCIAS Y ENFERMERIA		2		2	0,3%

PQRSDF POR SERVICIO IV TRIMESTRE VIGENCIA 2025					
SERVICIOS PQRSDF	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
DERMATOLOGIA		2		2	0,3%
URGENCIAS-ENFERMERÍA	1	1		2	0,3%
GINECOLOGIA-ENFERMERIA			2	2	0,3%
PLANIFICACION FAMILIAR	1		1	2	0,3%
AGENDAS			1	1	0,1%
ASOCIACION DE USUARIOS		1		1	0,1%
ENFERMERIA Y MEDICOS		1		1	0,1%
GESTION AMBIENTAL			1	1	0,1%
MEDICINA GENEAL		1		1	0,1%
ONCOLOGIA		1		1	0,1%
TERAPIA OCUPACIONAL		1		1	0,1%
CARDIOLOGIA	1			1	0,1%
ODONTOLOGÍA			1	1	0,1%
CIUDAD LATINA-ODONTOLOGIA	1			1	0,1%
RESONANCIA COLUMNA	1			1	0,1%
ORTOPEDIA ONCOLOGICA	1			1	0,1%
SEGURIDAD Y SALA DE CIRUGIA	1			1	0,1%
ADMINISTRIVO	1			1	0,1%
SIUA	1			1	0,1%
ENFERMERIA-QUIRURGICOS			1	1	0,1%
TOMOGRFIA DE OJO		1		1	0,1%
OTORRINOLARIGOLOGIA	1			1	0,1%
URGENCIAS PEDIATRICAS-ENFERMERIA			1	1	0,1%
PABLO NERUDA		1		1	0,1%
IMAGENES		1		1	0,1%
ECOCARDIOGRAMA TRANSTORACICO	1			1	0,1%
MEDICOS Y ENFERMERÍA		1		1	0,1%
PEDIATRIA-ENFERMERIA-SERVICIOS GENERALES-ALIMENTOS		1		1	0,1%
ASESORIA VIH		1		1	0,1%
PEDIATRIA-ORTOPEDIA-VIGILANCIA			1	1	0,1%
SEGURIDAD EN EL TRABAJO			1	1	0,1%
URGENCIAS-ENFERMERIA - SERVICIOS GENERALES			1	1	0,1%
SERVICIOS GENERALES	1			1	0,1%

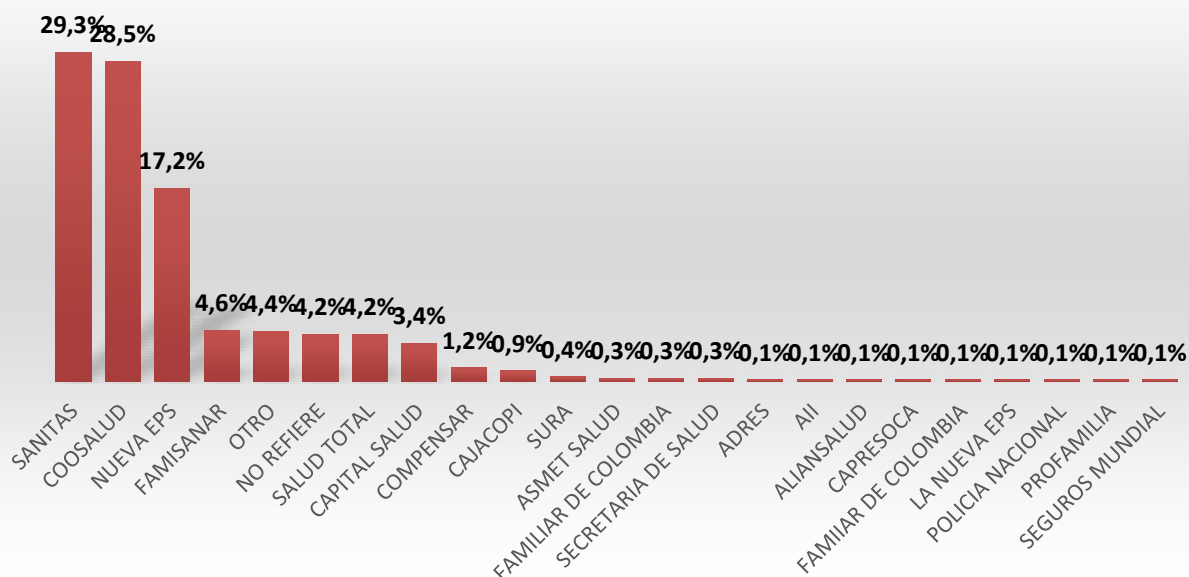
PQRSDF POR SERVICIO IV TRIMESTRE VIGENCIA 2025					
SERVICIOS PQRSDF	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
IMAGENES Y URGENCIAS		1		1	0,1%
HOSPITALIZACIÓN-MEDICINA INTERNA		1		1	0,1%
CIRUGIA VASCULAR		1		1	0,1%
NO REFIERE		1		1	0,1%
AGENDAMIENTO-SERVICIOS GENERALES			1	1	0,1%
CONSULTA EXTERNA-FACTURACIÓN			1	1	0,1%
GRANADA	1			1	0,1%
HOSPITALIZACIÓN,NUTRICIÓN,ENFERMERÍA,SEGURIDAD,SERVICIOS GENERALES	1			1	0,1%
HISTORIA CLINICA	1			1	0,1%
URGENCIAS GINECOLOGIA		1		1	0,1%
HOLTER	1			1	0,1%
CMT	1			1	0,1%
ENFERMERIA, MEDICOS, VIGILANCIA, SERVICIOS GENERALES		1		1	0,1%
URGENCIAS-ENFERMERÍA, MEDICINA, TERAPIA, IMAGENES, SEGURIDAD, LABORATORIO	1			1	0,1%
EXODONCIA		1		1	0,1%
ODONTOLOGIA PEDIATRICA			1	1	0,1%
ENFERMERAS, MEDICOS, VIGILANTES		1		1	0,1%
MEDICINA INTERNA-HOSPITALIZACIÓN	1			1	0,1%
URGENCIAS, HOSPITALIZACIÓN, VIGILANCIA, CIRUGIA, ENFERMERIA	1			1	0,1%
POTENCIALES VISUALES	1			1	0,1%
PROCEDIMIENTOS			1	1	0,1%
OSTEODENSITOMETRIA	1			1	0,1%
DESPENSA			1	1	0,1%
TOTAL	266	287	216	769	100%

PQRSDF POR EAPBS IV TRIMESTRE DE 2025

Con relación a las **EAPBS** que más presentan PQRSDF, es **Sanitas** la cual alcanzo una cantidad de **225** equivalente a un **29,3%** del total, seguido de **Coosalud** con **219** para un **28,5%**; **Nueva EPS** con **132** con un **17,2%**; **Famisanar** con **35** para un **4,6%**. Siendo estos los más relevantes.

PQRSDF POR EAPBS IV TRIMESTRE 2025					
EAPS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
SANITAS	74	84	67	225	29,3%
COOSALUD	85	87	47	219	28,5%
NUEVA EPS	37	60	35	132	17,2%
FAMISANAR	9	11	15	35	4,6%
OTRO	4	11	19	34	4,4%
NO REFIERE	19	7	6	32	4,2%
SALUD TOTAL	8	11	13	32	4,2%
CAPITAL SALUD	12	6	8	26	3,4%
COMPENSAR	4	2	3	9	1,2%
CAJACOPI	2	5		7	0,9%
SURA	3			3	0,4%
ASMET SALUD	1	1		2	0,3%
FAMILIAR DE COLOMBIA	2			2	0,3%
SECRETARIA DE SALUD	2			2	0,3%
ADRES			1	1	0,1%
AII		1		1	0,1%
ALIANSALUD	1			1	0,1%
CAPRESOCA	1			1	0,1%
FAMIIAR DE COLOMBIA	1			1	0,1%
LA NUEVA EPS	1			1	0,1%
POLICIA NACIONAL			1	1	0,1%
PROFAMILIA			1	1	0,1%
SEGUROS MUNDIAL		1		1	0,1%
TOTAL	266	287	216	769	100%

PQRSDF POR EAPBS IV TRIMESTRE 2025

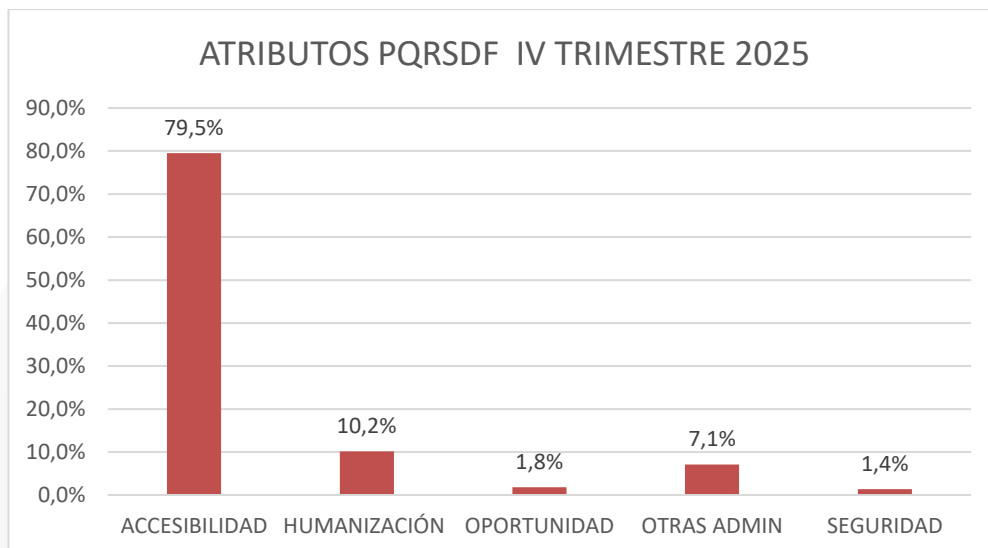


ANALISIS DE LAS PQRSDF POR ATRIBUTOS IV TRIMESTRE 2025

Con relación a la distribución por atributos de las **PQRSDF**, se evidencio que el atributo de **Accesibilidad** fue el que registro la mayor cantidad con un total de **524** para un **79,5%**; seguido de **Humanización** con un numero de **67** para un **10,2%**; **Otras Administrativas** con **47** para un **7,1%**; y **Oportunidad** con **12** para un equivalente del **1,8%** del total de las PQRSDF; **Seguridad** fueron **9** respectivamente.

Por otro lado, se manifiesta que se recibieron **110 FELICITACIONES** por parte de los usuarios lo cual representa el **14,3%** del total de las **769 PQRSDF**. Lo cual, soporta el mejoramiento de la prestación de los servicios de la IPS.

ATRIBUTOS PQRSDF IV TRIMESTRE 2025						
ATRIBUTOS PQRSDF	ACCESIBILIDAD	HUMANIZACIÓN	OPORTUNIDAD	OTRAS ADMIN	SEGURIDAD	TOTAL
OCTUBRE	194	33	3	30	6	266
NOVIEMBRE	205	12		9		226
DICIEMBRE	125	22	9	8	3	167
TOTAL	524	67	12	47	9	659
%	79,5%	10,2%	1,8%	7,1%	1,4%	100%



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

ACCESIBILIDAD

- Demora en la asignación y atención citas médicas y/o procedimientos en consultorio
- Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas: call center, gastro, neumo, Rx, cardiología, etc.
- No atención de citas programadas para consulta, exámenes, procedimientos, de consulta externa y radiología.
- Demora en la atención al llamado de enfermería en hospitalización, no oportunidad en la atención.
- Demora en la salida del paciente hospitalizado por falta de epicrisis, certificados de defunción, nacido vivo etc.
- Demora en el proceso de facturación (lab clinico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias)

HUMANIZACIÓN

- Falta de calidez y trato amable

- Falta de información y orientación al usuario durante el proceso de atención.

OPORTUNIDAD

- Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: triage, consulta, apertura de HC, etc
- Reclamos relacionados con la infraestructura
- Demora en la autorización de la EPS

OTRAS ADMINISTRATIVAS

- Causas externas a la institución.
- Falta de comunicación y/o información médica a la familia del paciente hospitalizado o en urgencias.
- Aclaración de servicios prestados presuntamente mal facturados y/o cobrados.
- Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias)

SEGURIDAD

- Posibles novedades de seguridad clínica durante el proceso de atención al paciente.
- Reingreso de pacientes a hospitalización por la misma causa, antes de 15 días.
- Perdida de elementos personales del usuario.
- Instalaciones descuidadas, sin mantenimiento
- Falta de insumos y / o elementos médicos y / o quirúrgicos para obtener atención, o elementos suministrados de mala calidad.
- 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.

OPORTUNIDAD EN TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSD IV TRIMESTRE 2025

El procedimiento para la gestión de la PQRSD 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 **659 PQRSD** se contestaron de forma oportuna **643** equivalente al **98%** del total y **16** extemporáneamente para un **2%**.

TIEMPO DE RESPUESTA				
MES	A TIEMPO	EXTEMPORANEO	TOTAL	%
OCTUBRE	262	4	266	40%
NOVIEMBRE	219	7	226	34%
DICIEMBRE	162	5	167	25%
TOTAL	643	16	659	100%



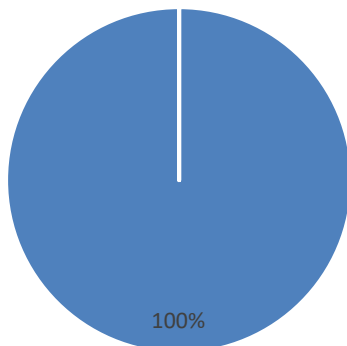
PQRSD POR TIPO DE CANAL IV TRIMESTRE 2025

Para el **Cuarto Trimestre de la vigencia 2025** se evidencia que los usuarios radicaron un total de **659 PQRSD**, de las cuales el canal más relevante fue: el **Correo electrónico** con **498** equivalente al **76%**; seguido del **Buzón** las cuales fueron de **147** para un **22%** y **Página Web** las cuales fueron **14** de cada una para un **2%**.

MES	BUZON	CORREO ELECTRONICO	PAGINA WEB	TOTAL
OCTUBRE	81	177	8	266
NOVIEMBRE	24	202		226

DICIEMBRE	42	119	6	167
TOTAL	147	498	14	659

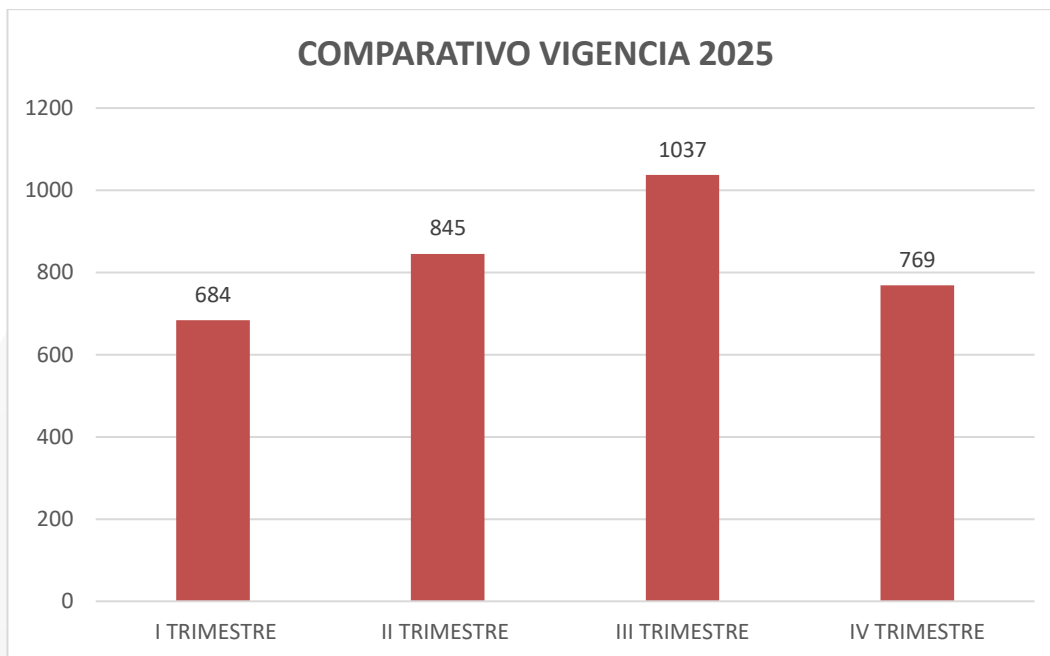
CANAL DE COMUNICACIÓN PQRS



ANÁLISIS COMPARATIVO 2025

Se realizó un análisis comparativo entre el **III y IV Trimestre del 2025**, donde se evidencia una disminución de del **36%** del total de las **PQRS y las felicitaciones disminuyeron en un 20%** con relación al trimestre anterior; en total se observa una disminución del 26%.

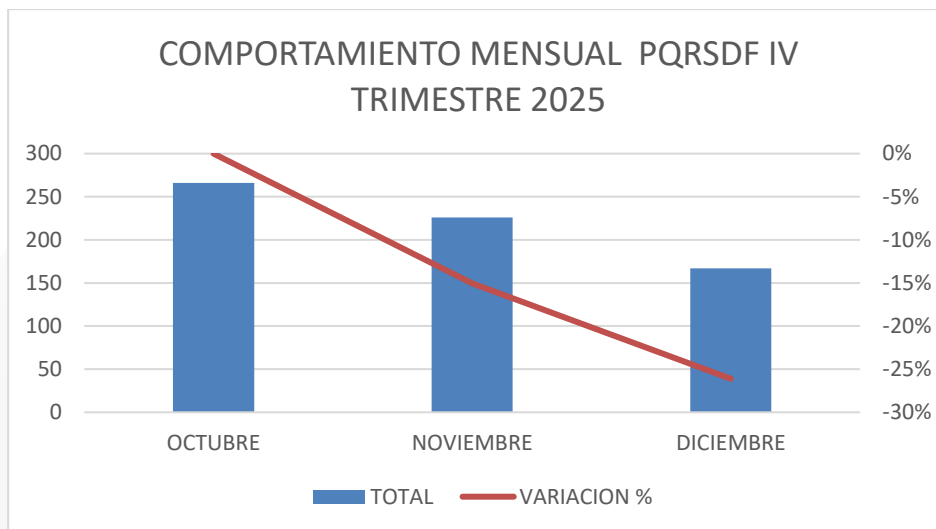
I TRIMESTRE 2025		II TRIMESTRE 2025		III TRIMESTRE 2025		IV TRIMESTRE 2025	
MES	CANT	MES	CANT	MES	CANT	MES	CANT
ENERO	183	ABRIL	360	JULIO	364	OCTUBRE	266
FEBRERO	264	MAYO	398	AGOSTO	300	NOVIEMBRE	226
MARZO	237	JUNIO	317	SEPTIEMBRE	373	DICIEMBRE	167
TOTAL, I TRIM	592	TOTAL, II TRIM	845	TOTAL, III TRIM	1037	TOTAL, IV TRIM	659
VAR %							-36%
FELICITACIONES	92	FELICITACIONES	230	FELICITACIONES	137	FELICITACIONES	110
TOTAL, PQRSDF I TRIM	684	TOTAL, PQRSDF II TRIM	845	TOTAL, PQRSDF III TRIM	1037	TOTAL, PQRSDF IV TRIM	769
VAR %							-26%



COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LAS PQRSDF DURANTE LA VIGENCIA 2025

Al analizar el comportamiento mensual de la cantidad de las PQRSDF interpuestas por los usuarios durante **IV Trimestre** de la vigencia 2025, se evidencia que en **octubre** se interpusieron **266**, en **noviembre** **226** y en **diciembre** **167**, reflejándose una disminución del 15% entre octubre y noviembre y en diciembre del 26%.

COMPORTAMIENTO MENSUAL PQRSDF IV TRIMESTRE 2025		
MES	TOTAL	VARIACION %
OCTUBRE	266	0%
NOVIEMBRE	226	-15%
DICIEMBRE	167	-26%
TOTAL	659	



OBSERVACIONES GENERALES

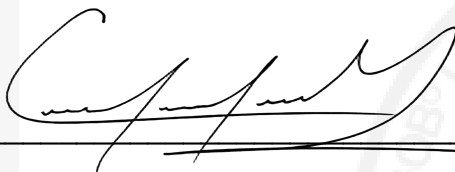
- La gestión de respuesta a las PQRSDF presenta un nivel de cumplimiento adecuado; sin embargo, persisten debilidades estructurales asociadas a la accesibilidad y oportunidad en la atención.
- Se observó un alto cumplimiento en la oportunidad de respuesta (98%), lo cual refleja un adecuado seguimiento al procedimiento de gestión de PQRSDF.
- Se evidenció una reducción en la categoría de reclamos (64,2%), sin embargo esta categoría presenta una concentración alta lo que indica insatisfacción de los usuarios.
- Las EAPBS Sanitas, Coosalud y Nueva EPS concentran el 75% de las PQRSDF, lo que podría relacionarse con volumen de usuarios y procesos administrativos externos que impactan la experiencia del paciente.
- Se evidenció una disminución en el volumen de PQRSDF frente al trimestre anterior.
- El atributo de accesibilidad (79,5%) presenta la mayor incidencia, asociado a demoras en asignación de citas, dificultades en la comunicación con el call center, tiempos de espera y procesos de facturación, evidenciando oportunidades de mejora en la gestión operativa.

RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

- Fortalecer el atributo de accesibilidad, implementando estrategias para optimizar la asignación de citas, tiempos de atención y canales de comunicación con el usuario.
- Desarrollar estrategias de humanización y comunicación efectiva, mediante capacitaciones al personal asistencial y administrativo.
- Realizar análisis conjuntos con las EAPBS con mayor incidencia de PQRSDf, con el fin de identificar causas estructurales externas y establecer planes de articulación.
- Fortalecer el análisis de datos de PQRSDf como insumo para la gestión de riesgos institucionales, articulándolo con el Sistema de Control Interno y el MIPG.
- Optimizar el uso de canales digitales mediante mecanismos de seguimiento, alertas tempranas y análisis de tendencias para la toma de decisiones.
- Mantener el seguimiento a la oportunidad en la respuesta y establecer controles preventivos para evitar casos extemporáneos.



Yuly Andrea Huertas Alonso
Profesional de Apoyo
Oficina de Control Interno



Camila Andrea Ávila Millán
Jefe de Control Interno
E.S.E. Región de Salud Soacha