

INFORME DE ACTIVIDADES PLAN OPERATIVO ANUAL

Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos correspondiente a primer y segundo trimestre 2025.

1. **OBJETIVO:** Analizar y evaluar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas durante el Primer Semestre del año 2025 en la E.S.E. Hospital Alcides Jiménez, con el propósito de identificar oportunidades de mejora en la calidad de los servicios de salud y fortalecer la atención al usuario.

2. INDICADOR DEL PLAN OPERATIVO ANUAL: (INCLUIR EL NOMBRE, LA FORMULA DEL INDICADOR Y LA META)

NOMBRE DEL INDICADOR: Oportunidad en la respuesta a las quejas y reclamaciones		
FORMULA	META	RESULTADO
Número de PQRSF respondidos dentro del plazo / Total de PQRSF recibidos (enero, febrero, marzo)	100%	De 21 PQRSF recibidos, se respondieron 21 PQRSF en el tiempo estipulado (15 días)
Número de PQRSF respondidos dentro del plazo / Total de PQRSF recibidos (abril, mayo, junio)	95%	De 24 PQRSF recibidos, se respondieron 23 PQRSF en el tiempo estipulado (15 días)

3. DESARROLLO DEL INFORME:

Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos correspondiente a primer y segundo trimestre 2025.

Objetivo General

Analizar y evaluar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas durante el Primer Semestre del año 2025 en la E.S.E. Hospital Alcides Jiménez, con el propósito de identificar oportunidades de mejora en la calidad de los servicios de salud y fortalecer la atención al usuario.

Objetivos Específicos

- Clasificar y cuantificar las PQRSF según su tipo, canal de recepción, área implicada y oportunidad de respuesta durante el período evaluado.
- Identificar las principales causas y tendencias asociadas a las manifestaciones de los usuarios PQRSF con el fin de orientar acciones correctivas y preventivas.

Metodología

Herramientas de Recolección

La información utilizada para la elaboración del presente informe fue recolectada a través de los diferentes canales oficiales dispuestos por la E.S.E Hospital Alcides Jiménez para la atención de PQRSF, entre ellos: oficina de atención al usuario, buzón físico institucional (3), línea telefónica, correo electrónico, página web. Cada solicitud fue registrada en la plataforma correspondiente, clasificada de acuerdo con su tipo (petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación), y posteriormente validada por el equipo de atención al usuario. Para garantizar la veracidad y trazabilidad de los datos, se aplicaron controles de verificación cruzada con los registros de las áreas responsables de dar respuesta. La sistematización y análisis se realizaron mediante herramientas estadísticas básicas, facilitando la identificación de tendencias y oportunidades de mejora.

Análisis Estadístico de PQRSF (Primer Trimestre)

A continuación, se presenta el análisis cuantitativo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas por la ESE Hospital Alcides Jiménez durante el Primer trimestre del año 2025. Esta sección incluye gráficos y tablas que permiten visualizar de manera clara y detallada el comportamiento de las PQRSF.

Total, de PQRSF Recibidas

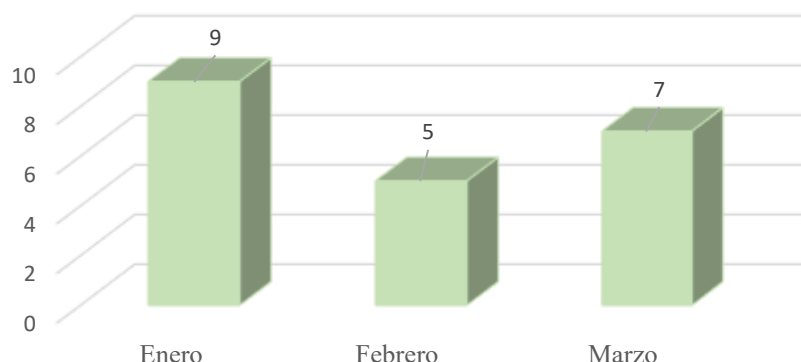
Durante el primer Trimestre del año 2025, la ESE Hospital Alcides Jiménez recibió un total de **21 manifestaciones de PQRSF**, de las cuales **14 correspondieron a quejas** y **7 a felicitaciones**. No se registraron peticiones, reclamos ni sugerencias en este periodo.

Clasificación por Tipo (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación)

MES	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN
Enero	0	5	0	0	4
Febrero	0	3	0	0	2
Marzo	0	6	0	0	1
TOTAL	0	14	0	0	7

Durante el primer trimestre de 2025, la E.S.E. Hospital Alcides Jiménez recibió un total de 21 PQRSF, distribuidas de la siguiente manera: 0 peticiones (0,0 %), 14 quejas (66,7 %), 0 reclamos (0,0 %), 0 sugerencias (0,0 %) y 7 felicitaciones (33,3 %). Este volumen evidencia el nivel de participación de los usuarios y permite identificar aspectos clave de su experiencia con los servicios ofrecidos.

PQRSF Hallados en el Primer Semestre 2025



Durante el Primer Trimestre del año 2025, la ESE Hospital Alcides Jiménez recibió manifestaciones de PQRSF de forma variable mes a mes, totalizando **21 registros** entre quejas y felicitaciones. En el mes de **enero** se recibieron 9 manifestaciones, seguido de **febrero** con 5 y **marzo** con 7.

Análisis Estadístico de PQRSF (Segundo Trimestre)

A continuación, se presenta el análisis cuantitativo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas por la ESE Hospital Alcides Jiménez durante el Segundo trimestre del año 2025. Esta sección incluye gráficos y tablas que permiten visualizar de manera clara y detallada el comportamiento de las PQRSF.

Total, de PQRSF Recibidas

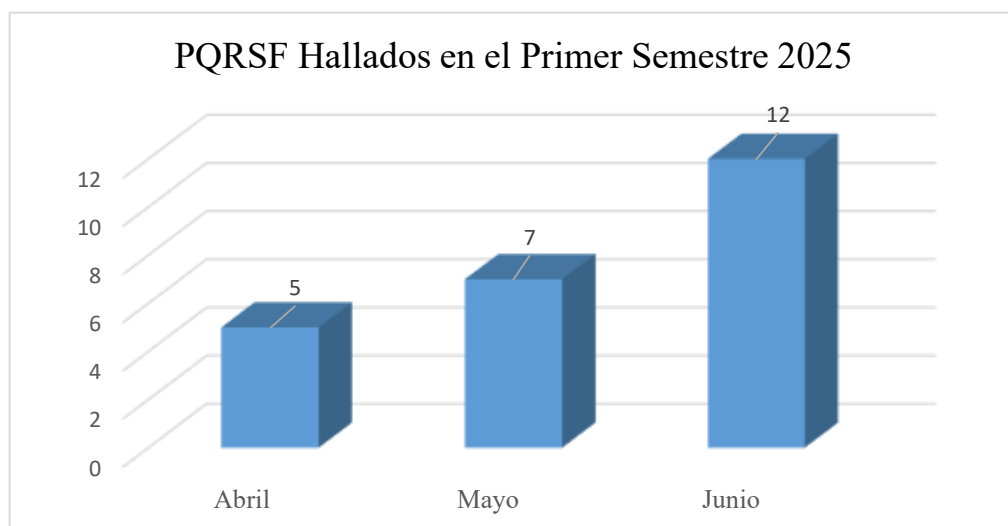
Durante el Segundo Trimestre del año 2025, la ESE Hospital Alcides Jiménez recibió un total de **24 manifestaciones de PQRSF**, de las cuales **18 correspondieron a quejas** y **6 a felicitaciones**. No se registraron peticiones, reclamos ni sugerencias en este periodo.

Clasificación por Tipo (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación)

MES	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN
-----	----------	-------	---------	------------	--------------

Abril	0	4	0	0	1
Mayo	0	6	0	0	1
Junio	0	8	0	0	4
TOTAL	0	18	0	0	6

Durante el Segundo trimestre de 2025, la E.S.E. Hospital Alcides Jiménez recibió un total de 24 PQRSF, distribuidas de la siguiente manera: 0 peticiones (0,0 %), 18 quejas (75,0 %), 0 reclamos (0,0 %), 0 sugerencias (0,0 %) y 6 felicitaciones (25,0 %). Este volumen evidencia el nivel de participación de los usuarios y permite identificar aspectos clave de su experiencia con los servicios ofrecidos.



Durante el Segundo Trimestre del año 2025, la ESE Hospital Alcides Jiménez recibió manifestaciones de PQRSF de forma variable mes a mes, totalizando **24 registros** entre quejas y felicitaciones. En el mes de **abril** se recibieron 5 manifestaciones, seguido de **mayo** con 7 y **junio** con 12.

Tiempo de respuesta de PQRSF (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación)

La Ley 1755 de 2015 regula el Derecho Fundamental de Petición en Colombia, estableciendo las reglas para que cualquier persona pueda solicitar información, hacer consultas, presentar quejas o requerir que se resuelva una situación ante las autoridades o entidades privadas que presten un servicio público. La ley define los plazos para la respuesta (por ejemplo, 10 días para información, 15 días para quejas, 30 días para consultas), los requisitos de las peticiones, y los procedimientos para casos de peticiones incompletas, oscuras o reiterativas.

Tiempos de respuesta según el tipo de petición:

- **Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia (PQRSF):** 15 días hábiles.
- **Peticiones de información o de copias de documentos:** 10 días hábiles.
- **Consultas a una autoridad:** 30 días hábiles.
- **Reclamos de riesgo vital (sector salud):** Respuesta inmediata, no puede superar las 24 horas.

4. ANEXOS





5. COMPROMISOS

Desde el Área de SIAU, la E.S.E. Hospital Alcides Jimenez reafirma el compromiso con la mejora continua en la gestión de las PQRSF, promoviendo una atención oportuna, humanizada y eficaz. Se continuará trabajando en el fortalecimiento de los canales de comunicación con los usuarios, el seguimiento riguroso a cada manifestación recibida y la implementación de acciones preventivas que contribuyan a elevar la calidad de los servicios de salud.

6. FIRMA DEL RESPONSABLE

Profesional Responsable

María Alejandra Martínez Álvarez

Firma: _____  _____