

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NAZARETH
QUINCHIA - RISARALDA**



**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
SISTEMA DE QUEJAS, PETICIONES, SUGERENCIAS
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQR
(CONSOLIDADO -NOVIEMBRE 2025)**

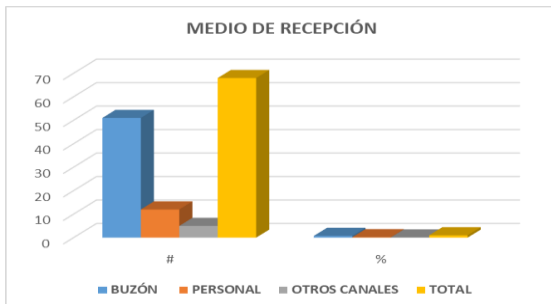
**ELABORADO POR:
JAMES ANTONIO TREJOS GUTIERREZ**

(DICIEMBRE 2025)

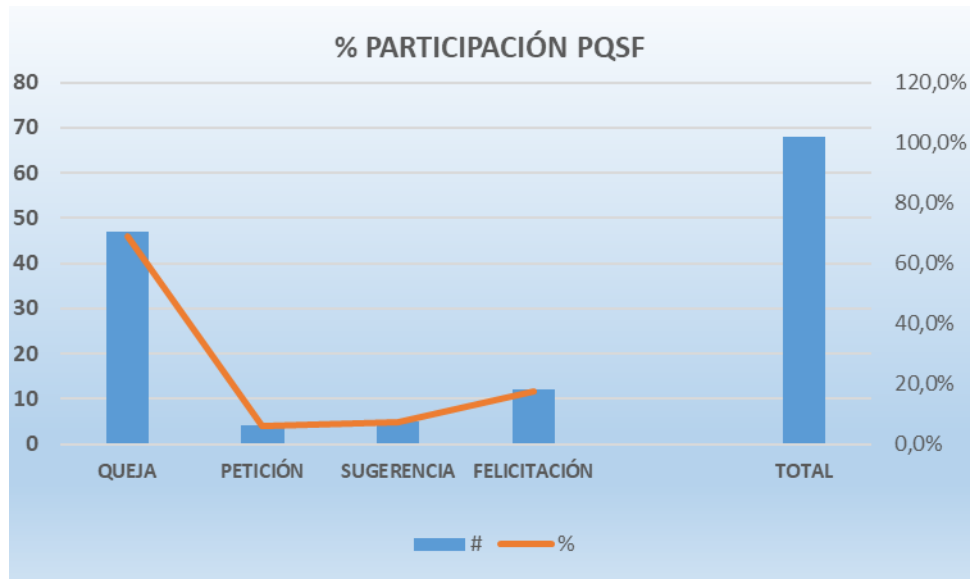
**INFORME DEL SISTEMA DE QUEJAS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRF) E.S.E HOSPITAL NAZARETH - QUINCHIA
(NOVIEMBRE-2025)**

TIPO RECEPCIÓN	#	%
QUEJA	47	69,1%
PETICIÓN	4	5,9%
SUGERENCIA	5	7,4%
FELICITACIÓN	12	17,6%
TOTAL	68	100%

MEDIO RECEPCIÓN	#	%
BUZÓN	51	75,0%
PERSONAL	12	17,6%
OTROS CANALES	5	7,4%
TOTAL	68	100,0%



Según reporte del área de Calidad de la ESE, al cierre del mes de noviembre de la presente vigencia se presentaron (47) quejas que corresponde al 69.1% de participación con respecto al total recibido del Sistema de PQSF, (5) sugerencias con el 7.4%; (4) peticiones con un 5.9% de participación y también se recibieron (12) felicitaciones y que se ubica con una participación importante del 17.6%; de las cuales 51 de ellas se recibieron por el buzón, (12) de forma personal y (5) por otros canales habilitados para tal fin.



El mayor número de las quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones se presentaron en los meses de junio, enero y marzo con (12), (10) y (9) respectivamente; seguidamente en su orden están los meses de febrero, julio y agosto con (7) registros en c/u de ellos; en el mes de mayo con (5) registros, seguidamente en los meses de septiembre, octubre y noviembre se registraron (3) en c/u de ellos; y por último en el mes de abril solamente se recibieron (2) formatos del PQR.

CONSOLIDADO POR MESES

ENERO	10	14,7%
FEBRERO	7	10,3%
MARZO	9	13,2%
ABRIL	2	2,9%
MAYO	5	7,4%
JUNIO	12	17,6%
JULIO	7	10,3%
AGOSTO	7	10,3%
SEPTIEMBRE	3	4,4%
OCTUBRE	3	4,4%
NOVIEMBRE	3	4,4%
DICIEMBRE	0	0,0%
TOTAL	68	100%



CLASIFICACION

En relación a los cuadros y gráfica siguiente, según Clasificación por servicio y tipo de queja por parte de los usuarios se dan por los siguientes servicios: el 30.4% fue por deficiencia en el área de Urgencias, con el 21.4% por el área de consulta externa, con el 8.9% se registró en los servicios de Laboratorio y por Citas; seguidamente con el 7.1% por deficiencias de manera general; con el 3.6% se registraron quejas en los servicios de Farmacia, facturación y consulta externa; en menos proporción con un 1.5% se registraron quejas relacionado con otros servicio tales como: vacunación , Centro salud Irra, EKG, consulta prioritaria, entre otros. Por su parte según reporte consolidado por servicio y tipo; el 15.8% corresponde a sugerencias, 13.7% por Felicitaciones y 1.1% corresponde a petición.

CONSOLIDADO POR AREAS

CONSULTA EXTERNA	12	21,4%
EKG	1	1,8%
FARMACIA	2	3,6%
CAJA	1	1,8%
C.S IRRA	1	1,8%
LABORATORIO	5	8,9%
URGENCIAS	17	30,4%
CITAS	5	8,9%
GENERAL	4	7,1%
FACTURACION	2	3,6%
ODONTOLOGIA	2	3,6%
VACUNACION	1	1,8%
REFERENCIA	1	1,8%
OTRAS AREAS	1	1,8%
CONSULTA PRIORITARIA	1	1,8%
TOTAL	56	100%

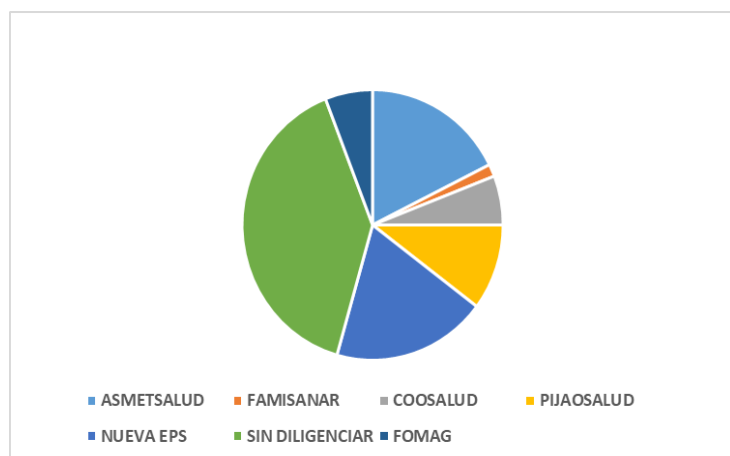
CONSOLIDADO POR TIPO DE QUEJA

ATENCION NO PERTINENTE	12	21,4%
CALIDAD PAÑALES	1	1,8%
DEMORA ATENCION	8	14,3%
DEMORA ATENCION ODONTOLOGICA	1	1,8%
INFECCION INTRAHOSPITALARIA	1	1,8%
LIMPIEZA CAMILLAS	1	1,8%
LIMPIEZA PACIENTE	1	1,8%
MALA ATENCION CITAS	2	3,6%
MALA ATENCION ENFERMERIA	2	3,6%
MALA ATENCION MEDICA	4	7,1%
MEDICO EN TURNO CANALIZADO	1	1,8%
NEGACION DEL SERVICIO	1	1,8%
NO ACCESIBILIDAD EN RX	1	1,8%
NO ACCESO EXAMEN PARTICULAR	1	1,8%
NO CONFIDENCIALIDAD	2	3,6%
NO PERTIENCIA EN ODONTOLOGIA	1	1,8%
NO PERTINENCIA DE TRIAGE	2	3,6%
OTROS	6	10,7%
PAGO SIN RECIBO	1	1,8%
PERROS EN LA ESE	1	1,8%
PRIORIDAD EN LABORATORIO	2	3,6%
CAMBIO MÉDICO	2	3,6%
NO CONFIDENCIALIDAD	2	3,6%
TOTAL	56	100%



Según reporte consolidado por EPS del Sistema de PQRF, 13 usuarios pertenecen a la Nueva EPS, con 12, 7 y 4 se registra Asmetsalud, Pijaosalud, Coosalud; el FOMAG con 4; y en menor proporción según reporte se ubica Famisanar con solamente una; por otra parte 27 usuarios no diligenciaron el campo de vinculación de su EPS.

CONSOLIDADO POR EPS	
ASMETSALUD	12
FAMISANAR	1
COOSALUD	4
PIJAOSALUD	7
NUEVA EPS	13
SIN DILIGENCIAR	27
FOMAG	4
TOTAL	68



Así mismo el proceso del Sistema de Quejas, sugerencias y Felicitaciones de la E.S.E. al cierre del mes noviembre del 2025. se llevó a cabo mediante el levantamiento de diecinueve (19) actas, las cuales fueron remitidas al Comité para el trámite y análisis respectivo; donde luego mediante reunión en pleno de Dicho Comité de Quejas, Sugerencias, y Felicitaciones y una vez estudiadas y realizadas las indagaciones frente a los casos presentados, se le dio la contestación a las mismas, cumpliendo así con el trámite de gestión al Sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones de la entidad; para lo cual consta en las actas de trámite respectivas que lleva la Oficina de Control Interno.

Por otra parte, en el Centro de Salud Santa Teresita del Corregimiento de Irra se tiene habilitado un buzón de sugerencias en la que los usuarios han realizado las respectivas sugerencias. Dado lo anterior la entidad tomo acciones correctivas mediante la adopción de planes de mejoramiento a fin de brindarles la atención requerida a esta población del municipio. También se recibieron felicitaciones por parte de usuarios para funcionarios y entidad exaltando su buen nombre y excelente desempeño.

Cordialmente,



JAMES ANTONIO TREJOS GUTIERREZ
Asesor de Control Interno