

PORTADA	PQRSF POR TIPO Y ÁREA	PQRS POR ATRIBUTO	PQRSF POR FUNCIONARIOS	OPORTUNIDAD GESTIÓN DE PQRS	RESUMEN
---------	--------------------------	-------------------	---------------------------	--------------------------------	---------

INDICADORES
CALIDAD

PQRSF

2026..

Proyecta: Javier Alexander Alomia Jaramillo
Coordinador de Calidad

Historia 1T 2026

PORTADA	PQRSF POR TIPO Y ÁREA	PQRS POR ATRIBUTO	PQRSF POR FUNCIONARIOS	OPORTUNIDAD GESTIÓN DE PQRS	RESUMEN
---------	-----------------------	-------------------	------------------------	-----------------------------	---------

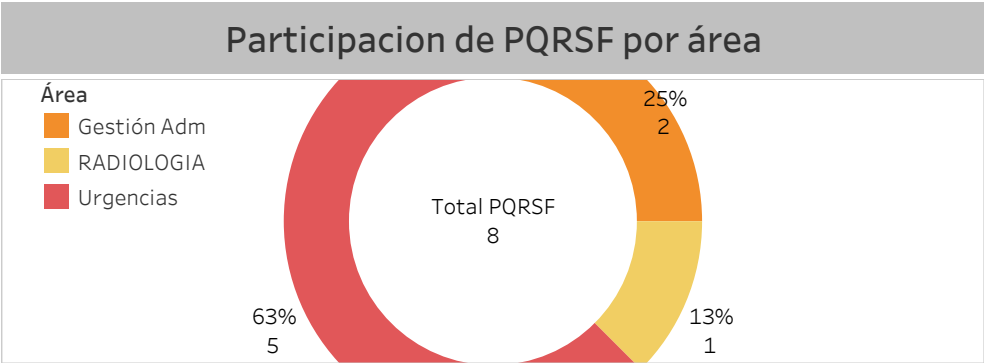
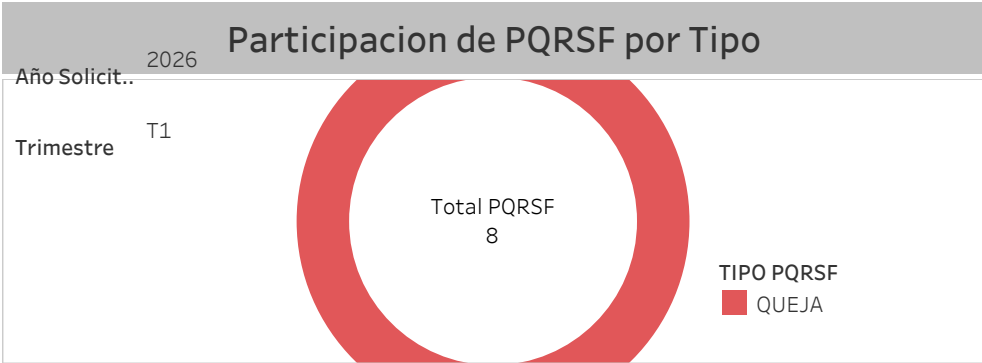


Tabla Resumen de PQRSF x Tipo

TIPO PQRSF	enero	febrero	marzo	Total general
QUEJA	1	6	1	8
Total general	1	6	1	8

Tabla Resumen PRQSF por Área

	enero	febrero	marzo	Total general
QUEJA		2		2
	1			1
		4	1	5
Total general	1	6	1	8

Historia 1T 2026

PORTADA	PQRSF POR TIPO Y ÁREA	PQRS POR ATRIBUTO	PQRSF POR FUNCIONARIOS	OPORTUNIDAD GESTIÓN DE PQRS	RESUMEN
---------	-----------------------	-------------------	------------------------	-----------------------------	---------

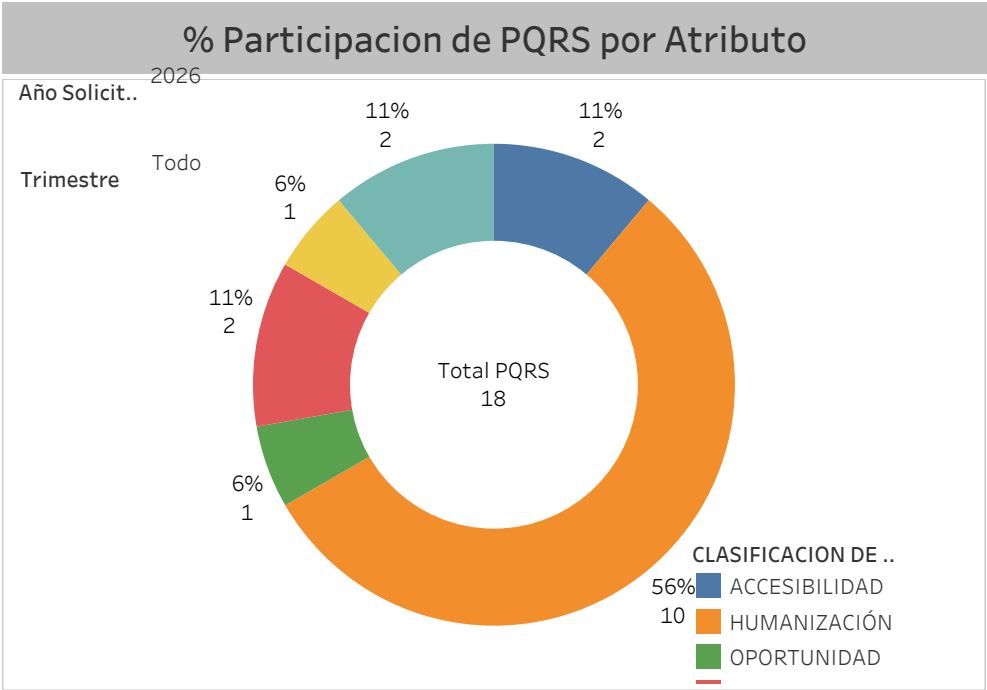


Tabla resumen PQRS por Atributo		enero	febrero	marzo	abril	mayo	Total g..
QUEJA	ACCESIBILIDAD		2				2
	HUMANIZACIÓN		2		3	5	10
	OPORTUNIDAD					1	1
	OTRAS ADMINISTRATIVAS		2				2
	PERTINENCIA					1	1
	SEGURIDAD	1		1			2
Total general		1	6	1	3	7	18

Historia 1T 2026

PORTADA	PQRSF POR TIPO Y ÁREA	PQRS POR ATRIBUTO	PQRSF POR FUNCIONARIOS	OPORTUNIDAD GESTIÓN DE PQRS	RESUMEN
---------	-----------------------	-------------------	------------------------	-----------------------------	---------

Resumen de Felicitaciones por Funcionario

Trimestre
T1

Año
2026

Número de registros



Nulo

Resumen de PQRS por Funcionarios

Número de registros

		FECHA DE SOLICITUD DE PQRS DD/MM/AÑO			Total general
Área	FUNCIONARIO A QUIEN ESTA DIRIGIDA LA PQRS	enero	febrero	marzo	
Gestión Adm	FACTURACION DAGUA		1		1
	LINA MARCELA CHACON		1		1
RADIOLOGIA	CRISTIAN TAPIAS	1			1
Urgencias	JENNY BEDOYA			1	1
	JHON EDINSON DIAZ		1		1
	JOSE SEBASTIAN ROTAVISKY		1		1
	MARC ANTONIO MILLAN CASTRO		1		1
	VIVIANA HOYOS		1		1
Total general		1	6	1	8

Historia 1T 2026

PORTADA	PQRSF POR TIPO Y ÁREA	PQRS POR ATRIBUTO	PQRSF POR FUNCIONARIOS	OPORTUNIDAD GESTIÓN DE PQRS	RESUMEN
---------	-----------------------	-------------------	------------------------	-----------------------------	---------

Cumplimiento Tiempo de Respuesta PQRSF				
Cumplimiento	Gestión Adm	RADIOLOGIA	Urgencias	Total general
Cumple	50% 1	100% 1	80% 4	75% 6
No Cumple	50% 1		20% 1	25% 2
Total general	100% 2	100% 1	100% 5	100% 8

Trimestre
T1

Año Solicitud
2026



Historia 1T 2026

PORTADA	PQRSF POR TIPO Y ÁREA	PQRS POR ATRIBUTO	PQRSF POR FUNCIONARIOS	OPORTUNIDAD GESTIÓN DE PQRS	RESUMEN
---------	-----------------------	-------------------	------------------------	-----------------------------	---------

El presente informe técnico tiene como propósito consolidar y analizar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas en el **Hospital Jose Rufino Vivas** durante el primer trimestre del año 2026 (periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo).

Como pilar fundamental del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGC), el monitoreo de las PQRSF constituye una herramienta diagnóstica esencial para medir la percepción del usuario respecto a la prestación del servicio. Este documento no solo presenta cifras estadísticas, sino que evalúa la capacidad de respuesta institucional, la oportunidad en la resolución de conflictos y la identificación de fallas en los procesos misionales y administrativos, permitiendo así el fortalecimiento de la cultura de excelencia y el enfoque en la seguridad del paciente

Resumen de Solicitudes Recibidas:

Durante el período mencionado, se recibieron un total de 8 solicitudes de PQRSF por parte de los usuarios.

Urgencias: 5 con un 63%, **Gestión Administrativa:** 2 con un 25% y **Radiología:** 1 con un 13%

Comportamiento por tipo de solicitud:

La distribución según el tipo de manifestación revela lo siguiente:

Quejas: Representan el **100%** del total, con un acumulado de 8 casos en el trimestre.

Felicitaciones: No se evidenciaron.

..

Proyecta: Javier Alexander Alomia Jaramillo..