

Historia 2T 2026

PORTADA	PQRSF POR TIPO Y ÁREA	PQRS POR ATRIBUTO	PQRSF POR FUNCIONARIOS	OPORTUNIDAD GESTIÓN DE PQRS	RESUMEN II TRIMESTRE 2026
---------	--------------------------	-------------------	---------------------------	--------------------------------	------------------------------

INDICADORES CALIDAD

PQRSF
2026

HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS..

Proyecta: Javier Alexander Alomia Jaramillo
Coordinador de Calidad

Historia 2T 2026

PORTADA	PQRSF POR TIPO Y ÁREA	PQRS POR ATRIBUTO	PQRSF POR FUNCIONARIOS	OPORTUNIDAD GESTIÓN DE PQRS	RESUMEN II TRIMESTRE 2026
---------	-----------------------	-------------------	------------------------	-----------------------------	---------------------------

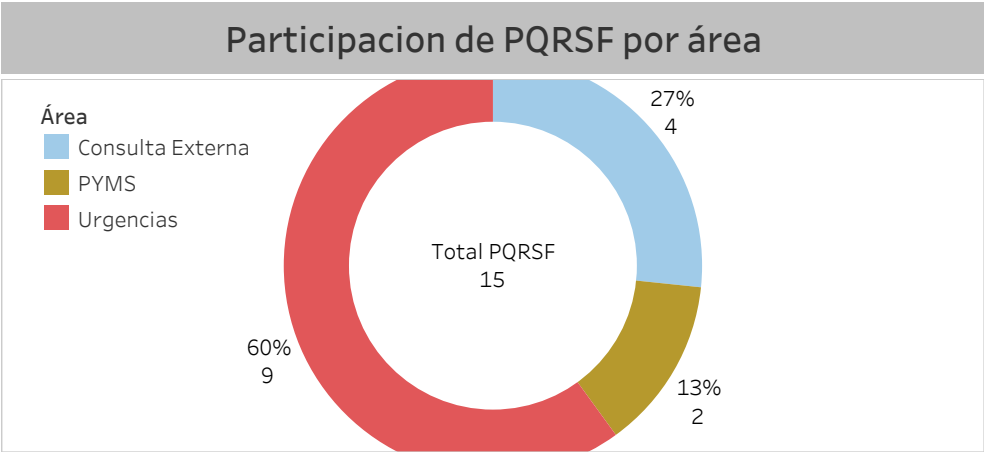
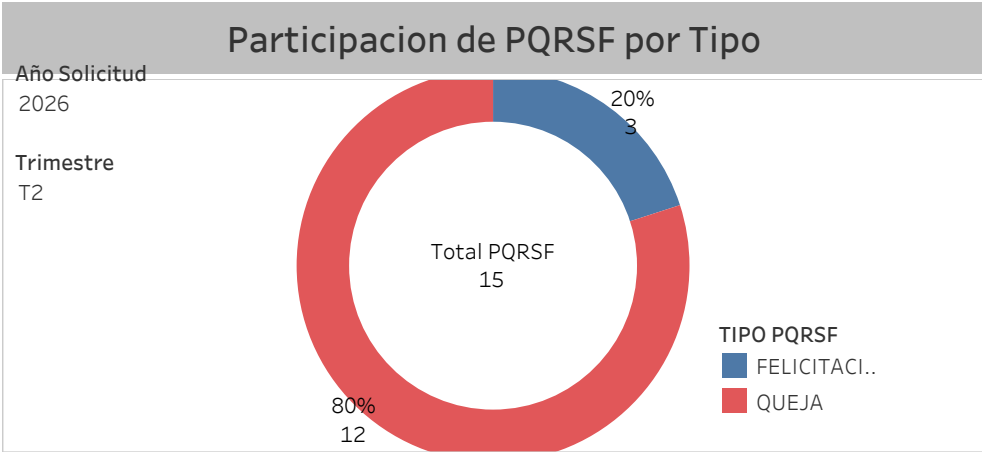


Tabla Resumen de PQRSF x Tipo

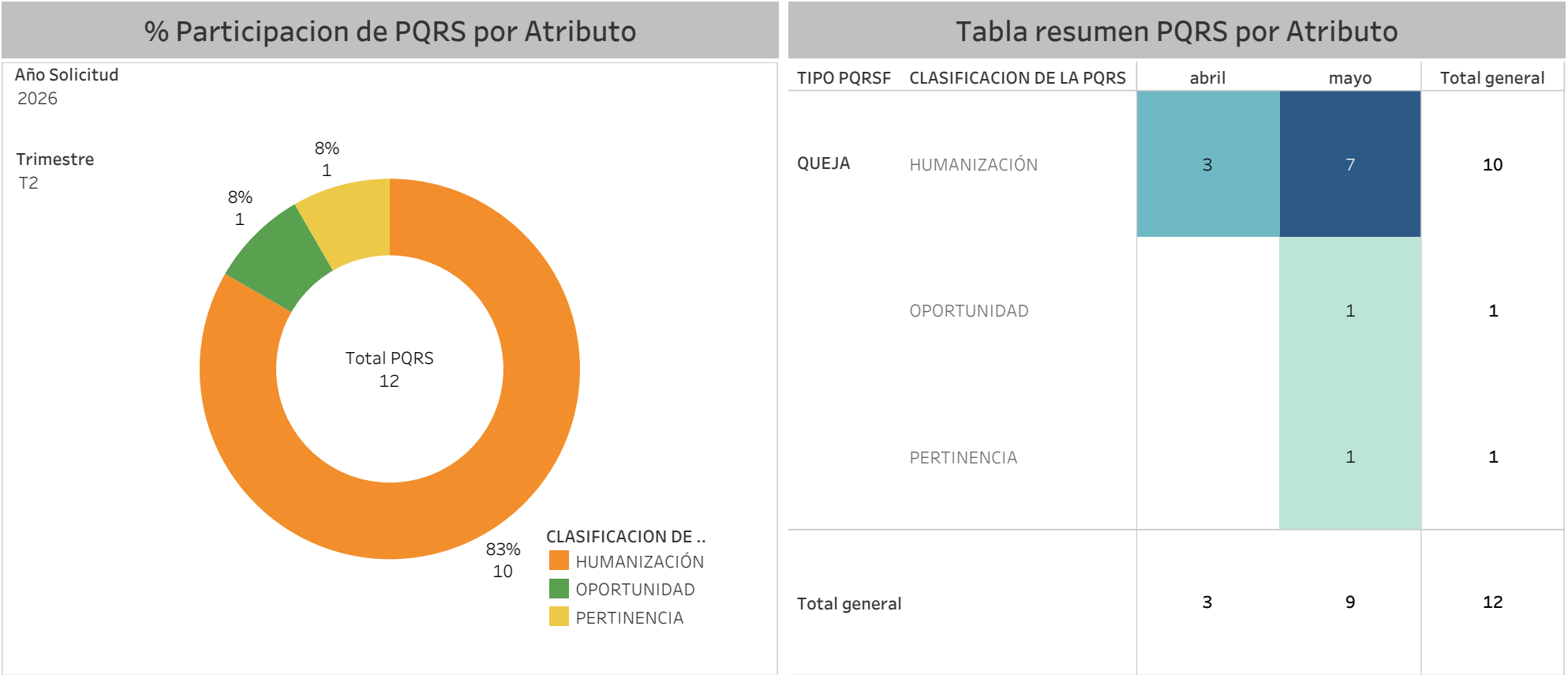
TIPO PQRSF	abril	mayo	junio	Total general
FELICITACIONES			3	3
QUEJA	3	9		12
Total general	3	9	3	15

Tabla Resumen PRQSF por Área

		abril	junio	mayo	Total general
FELICITACIONES	PYMS		2		2
	Urgencias		1		1
QUEJA	Consulta Externa			4	4
	Urgencias	3		5	8
Total general		3	3	9	15

Historia 2T 2026

PORTADA	PQRSF POR TIPO Y ÁREA	PQRS POR ATRIBUTO	PQRSF POR FUNCIONARIOS	OPORTUNIDAD GESTIÓN DE PQRS	RESUMEN II TRIMESTRE 2026
---------	-----------------------	-------------------	------------------------	-----------------------------	---------------------------



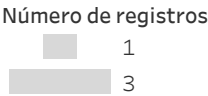
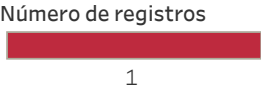
Historia 2T 2026

PORTADA	PQRSF POR TIPO Y ÁREA	PQRS POR ATRIBUTO	PQRSF POR FUNCIONARIOS	OPORTUNIDAD GESTIÓN DE PQRS	RESUMEN II TRIMESTRE 2026
---------	-----------------------	-------------------	------------------------	-----------------------------	---------------------------

Resumen de Felicitaciones por Funcionario			
Área	FUNCIONARIO A QUIEN ESTA DIRIGIDA LA PQRS	junio	Total general
PYMS	ANGELICA GOMEZ	1	1
	NANCY LOPEZ	1	1
Urgencias	HILDA MEJIA	1	1
Total general		3	3

Trimestre
T2

Año
2026



Resumen de PQRS por Funcionarios			
FECHA DE SOLICITUD DE PQRS DD/MM/AÑO			
Área	FUNCIONARIO A QUIEN ESTA DIRIGIDA LA PQRS	abril	mayo
Consulta Externa	MEDICO CONSULTA EXTERNA		2
	MOISES MARTINEZ		2
Urgencias	CRISTIAN TAPIAS	1	
	JENNY BEDOYA	1	
	JOSE LOPEZ, CAMILA CAICEDO,JEIMY OROZCO		1
	MARIA JOSE REALES	1	
	MEDICO URGENCIA		1
	URGENCIAS KM 30		3
Total general		3	9

Total general

Historia 2T 2026

PORTADA	PQRSF POR TIPO Y ÁREA	PQRS POR ATRIBUTO	PQRSF POR FUNCIONARIOS	OPORTUNIDAD GESTIÓN DE PQRS	RESUMEN II TRIMESTRE 2026
---------	-----------------------	-------------------	------------------------	-----------------------------	---------------------------

Cumplimiento Tiempo de Respuesta PQRSF				
Cumplimiento	Consulta Externa	PYMS	Urgencias	Total general
Felicitaciones		100% 2	11% 1	20% 3
Cumple	75% 3		44% 4	47% 7
No Cumple	25% 1		44% 4	33% 5
Total general	100% 4	100% 2	100% 9	100% 15

Trimestre
T2

Año Solicitud
2026



Historia 2T 2026

PORTADA	PQRSF POR TIPO Y ÁREA	PQRS POR ATRIBUTO	PQRSF POR FUNCIONARIOS	OPORTUNIDAD GESTIÓN DE PQRS	RESUMEN II TRIMESTRE 2026
---------	-----------------------	-------------------	------------------------	-----------------------------	---------------------------

INTRODUCCIÓN El presente informe tiene como propósito consolidar y analizar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas en el Hospital José Rufino Vivas durante el segundo trimestre del año 2026, comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio. La gestión de las PQRSF constituye una herramienta fundamental para conocer la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de la atención. Asimismo, permite evaluar aspectos relacionados con la humanización, oportunidad, pertinencia y satisfacción de los usuarios, contribuyendo al mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

RESUMEN DE SOLICITUDES RECIBIDAS Durante el segundo trimestre de 2026 se recibieron un total de 15 PQRSF, distribuidas de la siguiente manera:

Urgencias: 8 solicitudes y 1 felicitación. **Consulta Externa:** 4 solicitudes.

PYMS: 2 felicitaciones.

Hospital José Rufino Vivas (Sede Principal): 14 manifestaciones.

Sede KM 30: 1 manifestación.

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS POR ATRIBUTO DE CALIDAD

De las quejas recibidas durante el período evaluado, se identificaron los siguientes atributos afectados:

Humanización 10 83% **Oportunidad** 1 8% **Pertinencia** 1 8%

Análisis

La mayor proporción de las quejas estuvo relacionada con el atributo de humanización, representando el 83% del total. Esto evidencia que las principales inconformidades de los usuarios continúan asociadas al trato recibido, la comunicación y la actitud del personal durante la prestación de los servicios.

Por otra parte, se registró una queja relacionada con la oportunidad, asociada a tiempos de atención, y una relacionada con la pertinencia, correspondiente a la percepción del usuario frente a la atención recibida.

Los resultados muestran la necesidad de fortalecer las estrategias institucionales de humanización, promoviendo una atención centrada en el usuario, el respeto, la empatía y la comunicación efectiva entre colaboradores y pacientes.

CONCLUSIONES

Durante el segundo trimestre de 2026 se recibieron 15 PQRSF, concentrándose la mayoría en la sede principal y en el servicio de urgencias.

El atributo de humanización representó el mayor número de quejas, lo que indica una oportunidad de mejora en el fortalecimiento de competencias relacionadas con trato digno, comunicación y atención al usuario.

Las felicitaciones recibidas evidencian el reconocimiento de los usuarios hacia algunos servicios prestados por la institución.

RECOMENDACIONES

Continuar fortaleciendo las actividades de sensibilización en humanización y atención centrada en el usuario. realizar seguimiento periódico a las PQRSF relacionadas con trato al usuario para identificar causas recurrentes y socializar los resultados con los líderes de proceso para generar acciones de mejora específicas.

Proyecta: Javier Alexander Alomia Jaramillo
Coordinador de Calidad