Historia 3T 2026

INDICADORES CALIDAD

PQRSF

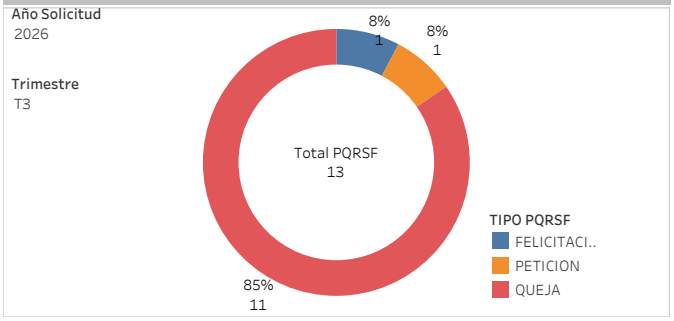
2026

HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS

Proyecta: Aura Cristina Cardona Moreno
Coordinacion de Calidad

Historia 3T 2026

Participacion de PQRSF por Tipo



Participacion de PQRSF por área

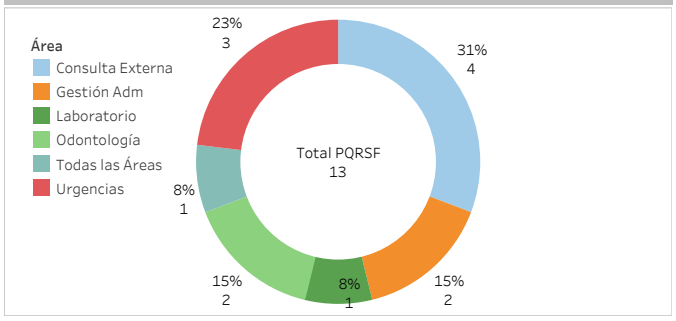


Tabla Resumen de PQRSF x Tipo

TIPO PQRSF	julio	agosto	septiembre	Total general
FELICITACIONES	1			1
PETICION		1		1
QUEJA	8		3	11
Total general	9	1	3	13

Tabla Resumen PRQSF por Área

		julio	agosto	septiembre	Total general
FELICITACIONES	Todas las Áreas	1			1
PETICION	Gestión Adm		1		1
QUEJA	Consulta Externa	3		1	4
	Gestión Adm			1	1
	Laboratorio	1			1
	Odontología	1		1	2
	Urgencias	3			3
Total general		9	1	3	13

Historia 3T 2026

% Participacion de PQRS por Atributo

Año Solicitud
2026

Trimestre
T3

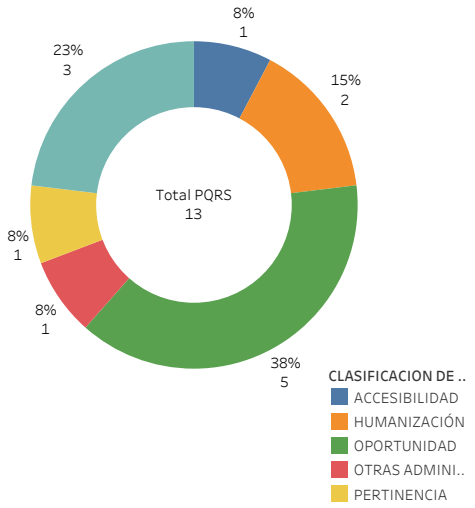


Tabla resumen PQRS por Atributo

TIPO PQRSF	CLASIFICACION DE LA PQRS	julio	agosto	septiembre	Total gener..
PETICION	OTRAS ADMINISTRATIVAS		1		1
QUEJA	ACCESIBILIDAD			1	1
	HUMANIZACIÓN	2			2
	OPORTUNIDAD	3		2	5
	PERTINENCIA	1			1
	SEGURIDAD	2			2
Total general		8	1	3	12

Historia 3T 2026

Resumen de Felicitaciones por Funcionario

Área	FUNCIONARIO A QUIEN ESTA DIRIGIDA LA PQRS	julio	Total general
Todas las Áreas	TODO EL HOSPITAL	1	1
Total general		1	1

Trimestre
T3

Año
2026

Número de registros
1

Número de registros
1

Resumen de PQRS por Funcionarios

		FECHA DE SOLICITUD DE PQRS DD/MM/AÑO			
Área	FUNCIONARIO A QUIEN ESTA DIRIGIDA LA PQRS	julio	agosto	septiembre	Total general
Consulta Externa	CALL CENTER	2			2
	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA- COORDINACION MEDICA			1	1
	STEPHANIE PORTOCARRERO	1			1
Gestión Adm	ASIGNACION DE CITAS			1	1
	HOSPITAL		1		1
Laboratorio	LABORATORIO	1			1
Odontología	AUTORIZACIONES NUEVA EPS			1	1
	CALL CENTER	1			1
Urgencias	GLORIA ORDOÑEZ-HECTOR	1			1
	MARIA JOSE REALES	1			1
	URGENCIAS	1			1
Total general		8	1	3	12

Historia 3T 2026

Cumplimiento Tiempo de Respuesta PQRSF

Cumplimiento	Consulta Externa	Gestión Adm	Laboratorio	Odontología	Todas las Áreas	Urgencias	Total general
Cumple	100% 4	100% 2		100% 2	100% 1	67% 2	85% 11
No Cumple			100% 1			33% 1	15% 2
Total general	100% 4	100% 2	100% 1	100% 2	100% 1	100% 3	100% 13

Trimestre
T3

Año Solicitud
2026

Si Cumple
0 4

Historia 3T 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 tercer trimestre del año 2026, comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre.

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, contribuyendo al mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

RESUMEN DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Durante el tercer trimestre de 2026 se recibieron un total de **13 PQRSF**, distribuidas de la siguiente manera:

Urgencias: 3 solicitudes y 1 felicitación.
Consulta Externa: 4 solicitudes.
Gestión Administrativa: 2 solicitudes.
Odontología: 2 solicitudes.
Laboratorio: 1 solicitud.
Hospital José Rufino Vivas (sede principal): 13 manifestaciones.
Sede Km 30: 0 manifestaciones.
Queremal: 0 manifestaciones.

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS POR ATRIBUTO DE CALIDAD

De acuerdo con la información consolidada, las manifestaciones se distribuyeron de la siguiente manera:

Humanización: 10 (76,92 %).
Oportunidad: 1 (7,69 %).
Pertinencia: 1 (7,69 %).
Petición: 1 (7,69 %).

ANÁLISIS

La mayor proporción de las manifestaciones estuvo relacionada con el atributo de humanización, con 10 casos, equivalentes al 76,92 % del total. Esto evidencia la importancia de continuar fortaleciendo el trato digno, la comunicación y la actitud del personal durante la prestación de los servicios.

Por otra parte, se registró una manifestación relacionada con oportunidad y una con pertinencia. Adicionalmente, se recibió una petición, incluida dentro del total de las 13 manifestaciones reportadas.

Los resultados muestran la importancia de mantener 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 tercer trimestre de 2026 se recibieron 13 PQRSF, concentradas en la sede principal del hospital.

El atributo de humanización presentó el mayor número de manifestaciones, constituyéndose en la principal oportunidad de mejora para fortalecer el trato digno, la comunicación y la atención al usuario.

La felicitación recibida evidencia el reconocimiento de los usuarios hacia la atención prestada por uno de los servicios institucionales.

RECOMENDACIONES

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

Proyecta: Aura Cristina Cardona Moreno
Coordinación Calidad