

**INFORME DE PQR
01 DE ENERO
2025- 02 DE JUNIO
2025**

IPS SAN RAFAEL
Periodo reportado: 01/enero/2025] a [02/06/205]

1. Introducción

El presente informe tiene como finalidad presentar un análisis detallado de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) recibidas y gestionadas en la IPS San Rafael durante el periodo mencionado. Este ejercicio busca identificar oportunidades de mejora, dar cumplimiento a los principios de calidad en la atención al usuario y fortalecer la gestión institucional.

2. Resumen General de PQR

Tipo de PQR	Cantidad	Porcentaje (%)
Sugerencias	4	44.44%
Quejas	1	11.11%
Reclamos	1	11.11%
Felicitaciones	3	33.33%
Total	9	100%

3. Canales de Recepción

Canal de recepción	Cantidad	Porcentaje (%)
Telefónica	0	0%
Correo electrónico	0	0%
Buzón físico	9	%100

4. Clasificación por Servicio

Servicio	No. de PQR	Tipo más frecuente
Consulta general	2	sugerencia
Urgencias	2	felicitaciones
Odontología	1	sugerencia
Laboratorio clínico	1	Reclamo
Farmacia	0	Ninguno
vacunacion	1	felicitaciones

5. Principales Temas de Inconformidad

- Demoras en la atención y tiempos de espera prolongados
- Ambiente con ventilación deficiente debido a la ausencia de ventiladores.
- Fallas en la entrega de resultados

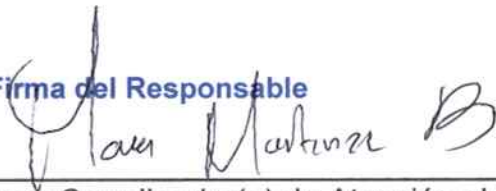
6. Gestión y Respuesta a PQR

Indicador	Resultado
PQR en proceso de respuesta	0
PQR cerradas con satisfacción del usuario	2

7. Conclusiones y Recomendaciones

- Se observa un mayor número de sugerencias relacionadas con la atención en **consulta externa** en la asignación de citas
- **Urgencias y vacunación** recibieron solo **felicitaciones**, reflejando satisfacción del usuario.
- **Odontología** recibió una sugerencia, señal de aspectos por mejorar.
- **Laboratorio clínico** tuvo un **reclamo**, que requiere revisión puntual.
- **Farmacia** no registró PQR, lo que puede ser positivo o reflejar falta de participación.

8. Firma del Responsable



Cargo: Coordinador(a) de Atención al Usuario

Fecha: 02/ junio 2023



IPS SAN RAFAEL
COVEÑAS

INFORME DE PQR 03 DE JUNIO- 31 DE DICIEMBRE 2025

INFORME DE PQRS

Periodo reportado: [03/junio/2025] a [31/diciembre 2025]

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como propósito realizar un análisis integral y cualitativo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRS) recibidas y gestionadas por el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) de la IPS San Rafael durante el periodo evaluado. Este análisis permite identificar tendencias, evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios, detectar oportunidades de mejora y fortalecer los procesos institucionales, en concordancia con los principios de calidad, humanización y mejora continua en la prestación de los servicios de salud.

RESUMEN GENERAL DE PQR

Durante el periodo analizado se recibieron un total de **8 PQRS**, evidenciando un bajo volumen de reportes, lo cual puede asociarse tanto a un nivel aceptable de satisfacción del usuario como a la necesidad de fortalecer los mecanismos de divulgación y participación ciudadana.

Tipo de PQR	Cantidad	Porcentaje (%)
Sugerencias	2	25%
Quejas	4	50%
Reclamos	0	0%
Peticion	0	0%
Felicitaciones	2	25%
Total	8	100%

Análisis:

Se evidencia que el mayor porcentaje corresponde a **sugerencias**, lo cual indica una actitud propositiva por parte de los usuarios frente a la mejora del servicio. Las **felicitaciones** representan un porcentaje significativo, reflejando percepciones positivas sobre la atención recibida. El bajo número de quejas y

reclamos sugiere un adecuado control de los procesos, aunque estos deben analizarse de manera puntual para prevenir recurrencias.

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS

Canal de recepción	Cantidad	Porcentaje (%)
Telefónica	0	0%
Correo electrónico	0	0%
Buzón físico	8	%100

Análisis:

El 100% de las PQRS fueron recibidas a través del buzón físico, lo que evidencia una dependencia de los canales presenciales. Se identifica la necesidad de fortalecer y socializar los canales virtuales y telefónicos, con el fin de facilitar el acceso de los usuarios y mejorar la oportunidad en la recepción de solicitudes.

CLASIFICACIÓN DE PQRS POR SERVICIO

Servicio	Sugerencias	Quejas	Reclamos	Peticiones	Felicitaciones
Consulta general	1	1			2
Urgencias		3			
Vacunación					
Odontología	1				
Laboratorio					
Farmacia					

Análisis:

Consulta general

- Registra **1 sugerencia, 1 queja y 2 felicitaciones**, para un total de **4 PQRS**.
- Es el servicio con mayor variedad de clasificaciones, lo que refleja tanto oportunidades de mejora como reconocimiento positivo por parte de los usuarios.
- Las felicitaciones indican una percepción favorable en la atención brindada.

Urgencias

- Presenta **3 quejas**, siendo el servicio con **mayor número de quejas** registradas.
- Esto puede estar asociado a tiempos de espera, oportunidad en la atención o alta demanda del servicio, por lo que se recomienda priorizar acciones de mejora y seguimiento.

Odontología

- Registra **1 sugerencia**, lo cual sugiere oportunidades de fortalecimiento desde la percepción del usuario, sin evidencia de inconformidades formales.

Vacunación, Laboratorio y Farmacia

- No presentan registros de PQRS durante el periodo analizado.
- Esto puede interpretarse como ausencia de manifestaciones por parte de los usuarios o baja demanda de estos servicios en el periodo evaluado.

PRINCIPALES TEMAS IDENTIFICADOS

A partir del análisis de las PQRS recibidas, se identificaron los siguientes temas recurrentes:

- Demoras en la atención y tiempos de espera prolongados.
- Condiciones locativas, específicamente ventilación deficiente por ausencia de ventiladores.

Estos aspectos representan focos prioritarios de intervención para mejorar la experiencia del usuario.

GESTIÓN Y RESPUESTA A LAS PQRS

Indicador	Resultado
PQR en proceso de respuesta	0
PQR cerradas con satisfacción del usuario	9

Análisis:

El 100% de las PQRS fueron cerradas con respuesta satisfactoria, lo que evidencia un adecuado seguimiento por parte del SIAU

CONCLUSIONES

- Predominan las sugerencias y felicitaciones, lo que refleja una percepción mayoritariamente positiva de los servicios prestados.
- Los servicios de urgencias evidencian altos niveles de satisfacción.
- Las quejas y reclamos identificados permiten focalizar acciones de mejora específicas, especialmente en consulta externa y urgencias.
- Se requiere fortalecer la divulgación de los canales alternativos de recepción de PQRS.

RECOMENDACIONES

- Implementar acciones para optimizar la asignación de citas y reducir tiempos de espera.
- Mejorar las condiciones locativas relacionadas con ventilación.
- Socializar y promover el uso de canales virtuales y telefónicos de PQRS.
- Continuar con el seguimiento periódico de los indicadores de satisfacción del usuario.

Maria Martinez B.

Nombre:

Cargo: Coordinador(a) de Atención al Usuario

Fecha:



IPS SAN RAFAEL
COVENAS

INFORME DE PQR 2025

SIAU- IPS SAN RAFAEL COVENAS S.A.S

NIT: 901.661.036-9 Cra 22 Nro. 12- 22, Tel: 3225900007- Coveñas, Sucre.

siauipssanrafael@sanrafaelips.com - www.sanrafaelips.com

**INFORME DE PQR
01 DE ENERO
2025- 02 DE JUNIO
2025**

IPS SAN RAFAEL

Periodo reportado: 01/enero/2025] a [02/06/205]

1. Introducción

El presente informe tiene como finalidad presentar un análisis detallado de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) recibidas y gestionadas en la IPS San Rafael durante el periodo mencionado. Este ejercicio busca identificar oportunidades de mejora, dar cumplimiento a los principios de calidad en la atención al usuario y fortalecer la gestión institucional.

2. Resumen General de PQR

Tipo de PQR	Cantidad	Porcentaje (%)
Sugerencias	4	44.44%
Quejas	1	11.11%
Reclamos	1	11.11%
Felicitaciones	3	33.33%
Total	9	100%

3. Canales de Recepción

Canal de recepción	Cantidad	Porcentaje (%)
Telefónica	0	0%
Correo electrónico	0	0%
Buzón físico	9	%100

4. Clasificación por Servicio

Servicio	No. de PQR	Tipo más frecuente
Consulta general	2	sugerencia
Urgencias	2	felicitaciones
Odontología	1	sugerencia
Laboratorio clínico	1	Reclamo
Farmacia	0	Ninguno
vacunacion	1	felicitaciones

5. Principales Temas de Inconformidad

- Demoras en la atención y tiempos de espera prolongados
- Ambiente con ventilación deficiente debido a la ausencia de ventiladores.
- Fallas en la entrega de resultados

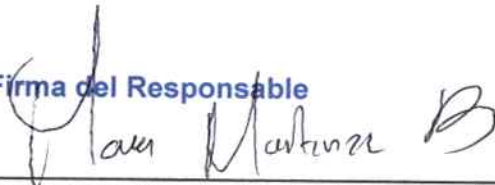
6. Gestión y Respuesta a PQR

Indicador	Resultado
PQR en proceso de respuesta	0
PQR cerradas con satisfacción del usuario	2

7. Conclusiones y Recomendaciones

- Se observa un mayor número de sugerencias relacionadas con la atención en **consulta externa** en la asignación de citas
- **Urgencias y vacunación** recibieron solo **felicitaciones**, reflejando satisfacción del usuario.
- **Odontología** recibió una sugerencia, señal de aspectos por mejorar.
- **Laboratorio clínico** tuvo un **reclamo**, que requiere revisión puntual.
- **Farmacia** no registró PQR, lo que puede ser positivo o reflejar falta de participación.

8. Firma del Responsable



Cargo: Coordinador(a) de Atención al Usuario

Fecha: 02/06/2023



IPS SAN RAFAEL
COVEÑAS

INFORME DE PQR 03 DE JUNIO- 31 DE DICIEMBRE 2025

SIAU- IPS SAN RAFAEL COVEÑAS S.A.S

NIT: 901.661.036-9 Cra 22 Nro. 12- 22, Tel: 3225900007- Coveñas, Sucre.
siau.ipssanrafael@sanrafaelips.com -www.sanrafaelips.com

INFORME DE PQRS

Periodo reportado: [03/junio/2025] a [31/diciembre 2025]

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como propósito realizar un análisis integral y cualitativo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS) recibidas y gestionadas por el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) de la IPS San Rafael durante el periodo evaluado. Este análisis permite identificar tendencias, evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios, detectar oportunidades de mejora y fortalecer los procesos institucionales, en concordancia con los principios de calidad, humanización y mejora continua en la prestación de los servicios de salud.

RESUMEN GENERAL DE PQR

Durante el periodo analizado se recibieron un total de **8 PQRS**, evidenciando un bajo volumen de reportes, lo cual puede asociarse tanto a un nivel aceptable de satisfacción del usuario como a la necesidad de fortalecer los mecanismos de divulgación y participación ciudadana.

Tipo de PQR	Cantidad	Porcentaje (%)
Sugerencias	2	25%
Quejas	4	50%
Reclamos	0	0%
Peticion	0	0%
Felicitaciones	2	25%
Total	8	100%

Análisis:

Se evidencia que el mayor porcentaje corresponde a **sugerencias**, lo cual indica una actitud propositiva por parte de los usuarios frente a la mejora del servicio. Las **felicitaciones** representan un porcentaje significativo, reflejando percepciones positivas sobre la atención recibida. El bajo número de quejas y

reclamos sugiere un adecuado control de los procesos, aunque estos deben analizarse de manera puntual para prevenir recurrencias.

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS

Canal de recepción	Cantidad	Porcentaje (%)
Telefónica	0	0%
Correo electrónico	0	0%
Buzón físico	8	%100

Análisis:

El 100% de las PQRS fueron recibidas a través del buzón físico, lo que evidencia una dependencia de los canales presenciales. Se identifica la necesidad de fortalecer y socializar los canales virtuales y telefónicos, con el fin de facilitar el acceso de los usuarios y mejorar la oportunidad en la recepción de solicitudes.

CLASIFICACIÓN DE PQRS POR SERVICIO

Servicio	Sugerencias	Quejas	Reclamos	Peticiones	Felicitaciones
Consulta general	1	1			2
Urgencias		3			
Vacunación					
Odontología	1				
Laboratorio					
Farmacia					

Análisis:

Consulta general

- Registra **1 sugerencia**, **1 queja** y **2 felicitaciones**, para un total de **4 PQRS**.
- Es el servicio con mayor variedad de clasificaciones, lo que refleja tanto oportunidades de mejora como reconocimiento positivo por parte de los usuarios.
- Las felicitaciones indican una percepción favorable en la atención brindada.

Urgencias

- Presenta **3 quejas**, siendo el servicio con **mayor número de quejas** registradas.
- Esto puede estar asociado a tiempos de espera, oportunidad en la atención o alta demanda del servicio, por lo que se recomienda priorizar acciones de mejora y seguimiento.

Odontología

- Registra **1 sugerencia**, lo cual sugiere oportunidades de fortalecimiento desde la percepción del usuario, sin evidencia de inconformidades formales.

Vacunación, Laboratorio y Farmacia

- No presentan registros de PQRS durante el periodo analizado.
- Esto puede interpretarse como ausencia de manifestaciones por parte de los usuarios o baja demanda de estos servicios en el periodo evaluado.

PRINCIPALES TEMAS IDENTIFICADOS

A partir del análisis de las PQRS recibidas, se identificaron los siguientes temas recurrentes:

- Demoras en la atención y tiempos de espera prolongados.
- Condiciones locativas, específicamente ventilación deficiente por ausencia de ventiladores.

Estos aspectos representan focos prioritarios de intervención para mejorar la experiencia del usuario.

GESTIÓN Y RESPUESTA A LAS PQRS

Indicador	Resultado
PQR en proceso de respuesta	0
PQR cerradas con satisfacción del usuario	9

Análisis:

El 100% de las PQRS fueron cerradas con respuesta satisfactoria, lo que evidencia un adecuado seguimiento por parte del SIAU

CONCLUSIONES

- Predominan las sugerencias y felicitaciones, lo que refleja una percepción mayoritariamente positiva de los servicios prestados.
- Los servicios de urgencias evidencian altos niveles de satisfacción.
- Las quejas y reclamos identificados permiten focalizar acciones de mejora específicas, especialmente en consulta externa y urgencias.
- Se requiere fortalecer la divulgación de los canales alternativos de recepción de PQRS.

RECOMENDACIONES

- Implementar acciones para optimizar la asignación de citas y reducir tiempos de espera.
- Mejorar las condiciones locativas relacionadas con ventilación.
- Socializar y promover el uso de canales virtuales y telefónicos de PQRS.
- Continuar con el seguimiento periódico de los indicadores de satisfacción del usuario.

Maia Martinez B.

Nombre:

Cargo: Coordinador(a) de Atención al Usuario

Fecha: