



**INFORME DE PQRSF  
Primer Trimestre 2025  
ESE SANTIAGO DE TUNJA**

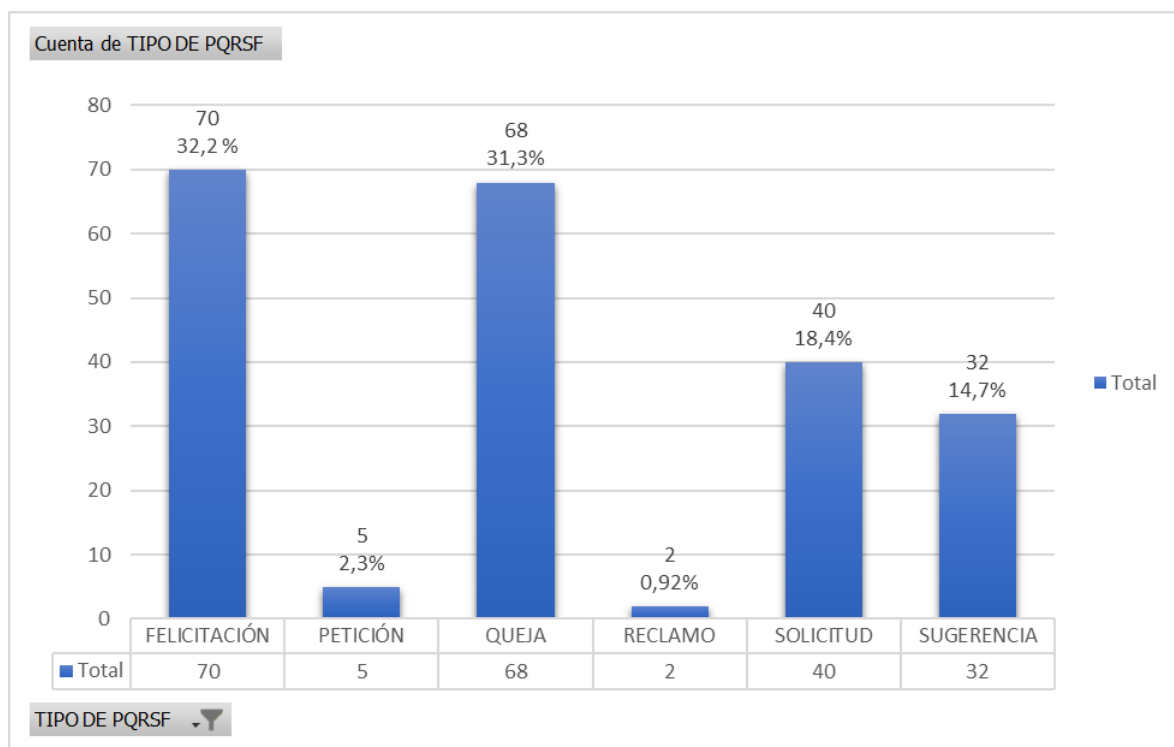
Tunja, 30 de abril de 2025

ELABORADO POR: **DIANA MARCELA BAUTISTA- COORDINADORA SIAU**

**OBJETIVOS:** El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y recibidas y atendidas por la dependencia SIAU durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2025, evaluando la oportunidad en la respuesta.

**Consolidado de PQRSF**

Para el primer trimestre del año 2025 se presentaron un total de 217 PQRSF, de acuerdo al tipo de requerimiento se presentaron:



Fuente: BASE DE RADICACION DE PQRSF 2025

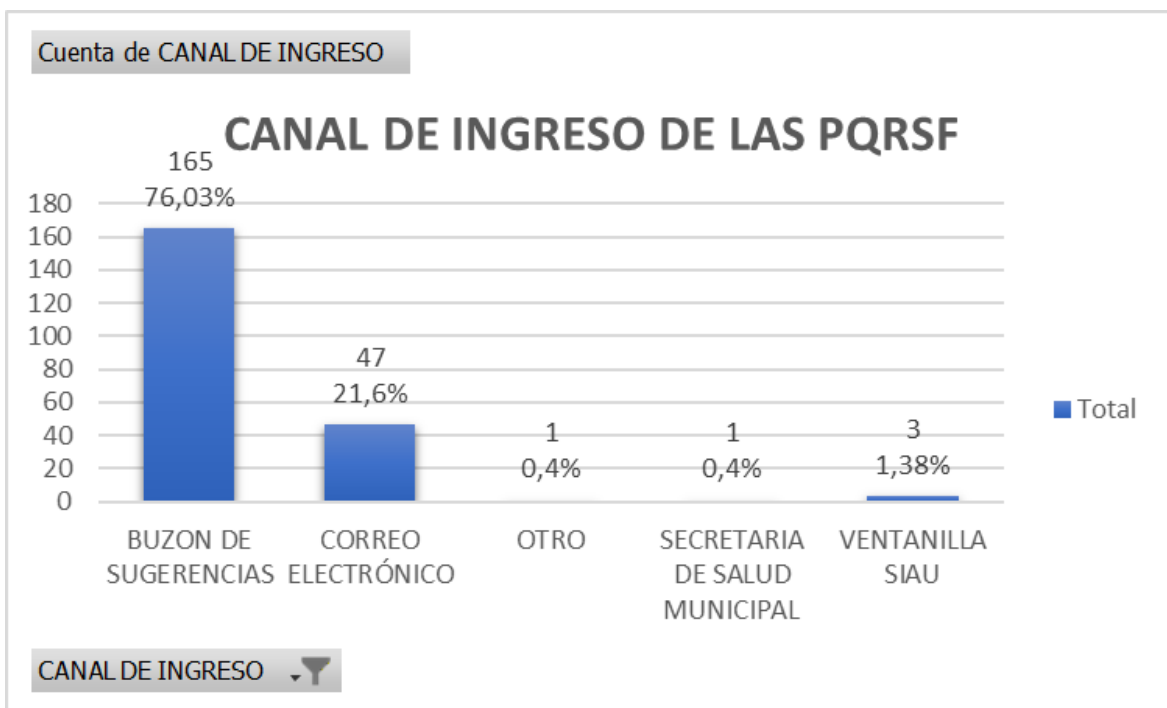
**Conectamos con una Atención Humanizada y Segura**



Se evidencia que el mayor porcentaje de radicación corresponde a felicitaciones, con un total de 70 felicitaciones radicadas que corresponde al 32.8 %, seguido de 68 quejas que corresponden al 31.3%

### Canal de Ingreso de la PQRSF

Para el primer trimestre se presentaron un total de 217 PQRSF, de las cuales se evidencia que en mayor porcentaje es el buzón de sugerencias el canal predilecto de radicación con un 76.03 %, e



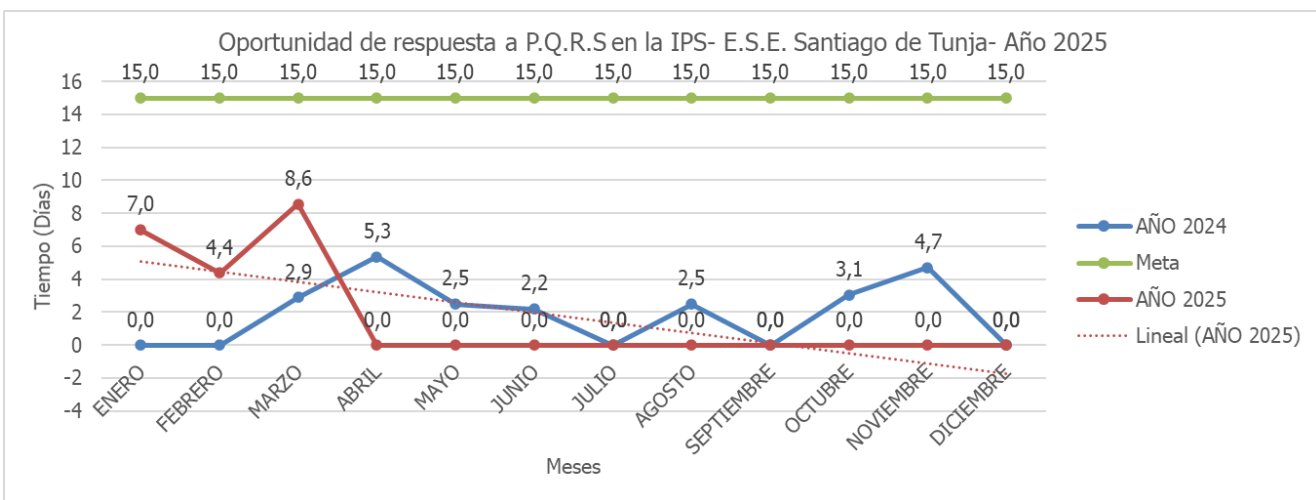
Fuente: BASE DE RADICACION DE PQRSF 2025

Conectamos con una Atención Humanizada y Segura



### Oportunidad de respuesta a PQRSF

E.S.E. Santiago de Tunja													
Oportunidad de respuesta a P.Q.R.S.F en la IPS													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBR	OCTUBRE	NOVIEMBR	DICIEMBR	PROMEDIO
AÑO 2023	4,5	3,7	4,8	4,8	3,6	4,3	6,5	5,2	4,1	5,6	5,7	4,9	4,8
AÑO 2024			2,9	5,3	2,5	2,2		2,5		3,1	4,7		3,3
AÑO 2025	7,0	4,4	8,6	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	7,1
NUMERADOR	406,0	245,0	882,0										1533,0
DENOMINADOR	58,0	56,0	103,0										217,0
Meta	15,0	15,0	15,0	15,0	15,0	15,0	15,0	15,0	15,0	15,0	15,0	15,0	0,0



Fuente: BASE DE RADICACION DE PQRSF 2025 e INDICADORES\_GESTION CALIDAD\_Gestión del SIAU

En cuanto a la oportunidad en la respuesta, se observa un cumplimiento adecuado de los tiempos establecidos, con un promedio de 6.6 días para el primer trimestre del año 2025, el cual se encuentra dentro de los términos definidos por la normatividad vigente para la atención de peticiones, que establece un plazo máximo de 15 días hábiles.

**CONCLUSIONES:** Durante el primer trimestre de 2025 la ESE Santiago de Tunja gestionó un total de 217 PQRSF, evidenciándose una participación significativa de los usuarios tanto en la manifestación de inconformidades como en el reconocimiento del servicio prestado, destacándose las felicitaciones como el tipo de requerimiento más frecuente. Así mismo, se identificó que el buzón de sugerencias continúa siendo el principal canal de interacción con los usuarios, lo que refleja la necesidad de seguir fortaleciendo y diversificando los medios de comunicación institucional. No obstante, los resultados obtenidos permiten identificar oportunidades de mejora orientadas a la reducción de quejas y al fortalecimiento de la calidad en la prestación de los servicios, mediante acciones de seguimiento, mejora continua y fortalecimiento de la experiencia del usuario. En este sentido, el análisis de las PQRSF se consolida como una herramienta fundamental para la toma de decisiones y el mejoramiento institucional.