

**INFORME DE PQRSDF AÑO 2024 Y 2025**  
**GESTION INTEGRAL AL USUARIO**

**PRESNETADO POR: ALEYDA SOLANYE TRIANA RAMIREZ**  
**APOYO DE EXPERIENCIA AL USUARIO**

**HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E.**  
**DEPARTAMENTO DE BOYACA**  
**MUNICIPIO DE MONIQUIRA**  
**13 DE ABRIL DE 2026**

## INTRODUCCION

La gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) se consolida como un instrumento fundamental para evaluar la percepción de los usuarios frente a la calidad de los servicios prestados por la institución.

El presente informe integra y analiza la información correspondiente a los años 2024 y 2025, con el propósito de evidenciar el comportamiento de cada una de las tipologías de PQRSDF, identificar sus variaciones porcentuales y reconocer las principales tendencias en la interacción de los usuarios con los canales institucionales.

## OBJETIVO

Se presenta el análisis comparativo de la gestión de las PQRSDF correspondiente a los años 2024 y 2025, con el propósito de identificar tendencias en el comportamiento de las solicitudes, así como las variaciones en la participación de los usuarios frente a los diferentes tipos de requerimientos.

## 1. PQRSDF 2024

Total de PQRSDF: 371 casos

Tipo de Asunto	Cantidad	Porcentaje
<b>Quejas</b>	270	73%
<b>Reclamos</b>	7	2%
<b>Sugerencias</b>	24	6%
<b>Peticiones</b>	14	2%
<b>Denuncias</b>	4	1%
<b>Felicitaciones</b>	52	14%

## 2. PQRSDF 2025

Total de PQRSDF: 587 casos

Tipo	Cantidad	Porcentaje
<b>Quejas</b>	375	63.9%
<b>Reclamos</b>	12	2.0%
<b>Sugerencias</b>	34	5.8%
<b>Peticiones</b>	64	10.9%
<b>Denuncias</b>	7	1.2%
<b>Felicitaciones</b>	95	16.2%



A partir de la información consolidada para los años 2024 y 2025, se evidencia un incremento general en el número de PQRSDf registradas, pasando de **371 casos en 2024 a 587 casos en 2025**, lo que representa un aumento significativo en la participación de los usuarios.

Por tipología, se observan los siguientes comportamientos:

- **Quejas:** Aumentan de 270 a 375, manteniéndose como la categoría con mayor participación (**63.9% en 2025**), lo que indica una mayor manifestación de inconformidades por parte de los usuarios.
- **Reclamos:** Se incrementan de 7 a 12, con una participación baja (**2.0%**), pero con tendencia al crecimiento.
- **Sugerencias:** Pasan de 24 a 34 (**5.8%**), evidenciando mayor interés de los usuarios en aportar ideas de mejora.
- **Peticiones:** Presentan un aumento considerable de 14 a 64 (**10.9%**), lo que refleja una mayor demanda de servicios o información.
- **Denuncias:** Suben de 4 a 7 (**1.2%**), manteniéndose como la categoría de menor frecuencia.
- **Felicitaciones:** Aumentan de 52 a 95 (**16.2%**), lo cual es un indicador positivo en la percepción del servicio.

El comportamiento observado permite identificar varias tendencias relevantes:

- El **incremento en las quejas** sugiere oportunidades de mejora en aspectos relacionados con la atención, tiempos de espera, comunicación y calidad del servicio.
- El crecimiento de las **felicitaciones** indica avances en la humanización de la atención y reconocimiento a buenas prácticas del personal.
- Las **sugerencias en aumento** reflejan usuarios más participativos y comprometidos con el mejoramiento del servicio.

Se evidencia una mayor interacción de los usuarios con los canales institucionales durante el año 2025, lo cual puede interpretarse como un fortalecimiento en los mecanismos de participación y acceso.

No obstante, el alto porcentaje de quejas resalta la necesidad de continuar implementando estrategias orientadas a:

- Mejorar la calidad en la atención
- Fortalecer la comunicación asertiva
- Promover la humanización en el servicio

Al mismo tiempo, el aumento de felicitaciones constituye un aspecto positivo que debe ser reforzado como parte de las buenas prácticas institucionales.