



**E.S.E. HOSPITAL DEL
PERPETUO SOCORRO**
Nit: 813.011.566-3 Villavieja - Huila

**HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO
DE VILLAVIEJA**

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS –
PQRS**

Segundo Semestre -2024

Villavieja (Huila)- Diciembre-2024



TABLA DE CONTENIDO

- 1- INTRODUCCIÓN
- 2- MARCO LEGAL
- 3- OBJETIVOS ESENCIALES DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
- 4- ALCANCE DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
- 5- METODOLOGÍA
- 6 -RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
- 7- MEDIOS DE CONTROL y CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
- 8- -TRAZABILIDAD DE LOS PQRS EN EL HOSPITAL PERPETUO SOCORRO
- 9- AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO
10. FORTALEZAS, DEBILIDADES Y RECOMENDACIONES
11. CONCLUSIONES



1- INTRODUCCIÓN

La normatividad legal vigente en Colombia y del cual resalta las funciones de la oficina de Control Interno, debidamente estipuladas como mecanismo de control y apoyo frente al cumplimiento de los objetivos trazados en la ley 87 de 1993, específicamente en las políticas ejercidas en la gestión pública y de prestación de servicios en el área de la salud, más exactamente en la ejecución del programa anual de auditorías aprobado para la vigencia 2024, esto en concordancia con lo propuesto en el plan de acción con supervisión del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

La Oficina de Control Interno, es un proceso clave para fortalecer la relación entre la administración y los usuarios. A través de estos diagnósticos del segundo semestre, comprendido entre el 01 de julio y 31 de diciembre del 2024, dando un análisis adecuado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en busca de mejorar la calidad del servicio de salud, fomentar la participación ciudadana y garantizar la transparencia en la gestión de la E.S.E. Este enfoque no solo beneficia a los usuarios, sino que también contribuye al fortalecimiento institucional y al desarrollo sostenible del Hospital. Los PQRS son herramientas que permiten a los usuarios comunicarse con la administración de la empresa de salud pública para expresar sus inquietudes, sugerir mejoras, presentar quejas o realizar solicitudes. Este mecanismo es vital para fomentar la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua en la gestión de la E.S.E. Por lo tanto, los (PQRS) es un componente esencial en la administración de la empresa prestadora de salud que permite a los usuarios ejercer su derecho a la participación y a la atención de sus necesidades y preocupaciones. En el contexto el hospital de Villavieja, la Oficina de Control Interno juega un papel

Fundamental en la regulación y supervisión de este proceso, garantizando que se maneje de manera adecuada y efectiva.



2- MARCO LEGAL

El marco legal que regula la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en el Hospital de Villavieja, se enmarca dentro de diversas normativas nacionales y locales que buscan garantizar los derechos de los ciudadanos y promover la transparencia en el sector salud. A continuación, se detallan los aspectos más relevantes de este marco legal:

Ley 1755 de 2015. Esta ley regula el derecho de petición en Colombia y establece las disposiciones generales sobre el mismo. Es fundamental para la gestión de PQRS, ya que el Derecho de Petición: Reconoce a los ciudadanos el derecho de presentar peticiones a las entidades públicas, las cuales deben ser atendidas en los términos y plazos establecidos. Los plazos de respuesta definen los tiempos máximos para la respuesta a las peticiones, que varían dependiendo de la naturaleza de la solicitud (generalmente 15 días hábiles).

Ley 1474 de 2011. Conocida como la Ley de Anticorrupción, establece medidas para prevenir y combatir la corrupción en el ámbito público. Esta ley también resalta la importancia de la transparencia y la rendición de cuentas, lo que se relaciona directamente con el manejo de PQRS. El Decreto 1080 de 2015. Este decreto reglamenta la Ley 1755 de 2015 y establece el procedimiento para la atención y respuesta de los derechos de petición, así como los requisitos que deben cumplir las entidades públicas al atender PQRS. De igual forma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011). Establece disposiciones sobre el derecho de petición y el procedimiento administrativo en general, lo cual es relevante para la gestión de PQRS en el campo de la salud, para nuestro caso el hospital de Villavieja.

3- OBJETIVOS ESENCIALES DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

La evaluación y seguimiento de los Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en el Hospital de Villavieja, son fundamentales para garantizar una gestión pública eficiente y



centrada en las necesidades de los usuarios, por lo cual son procesos claves en este segundo semestre, que no solo buscan resolver las inquietudes de los ciudadanos, sino que

también contribuyen al fortalecimiento de la gestión, la transparencia y la participación ciudadana en materia de salud. A través de estos objetivos, el Hospital puede mejorar continuamente sus servicios y establecer una relación más cercana y efectiva con los usuarios.

4- ALCANCE DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

El alcance de la evaluación y seguimiento de los PQRS en la E.S.E del municipio de Villavieja es integral y abarca desde la recepción y atención de las inquietudes de los usuarios, hasta la mejora continua de los procesos administrativos. Este enfoque permite al Hospital, analizar el periodo del 01 de julio al 31 de diciembre, no solo resolver problemas inmediatos, sino también construir una relación más sólida y transparente con la comunidad, promoviendo la participación activa que conlleve a una rendición de cuentas debidamente ajustada. El alcance de la evaluación y seguimiento de los Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en el Hospital del Perpetuo Socorro implica un conjunto de acciones y procesos que buscan garantizar una gestión pública eficiente y centrada en las necesidades de los usuarios.

5- METODOLOGÍA

Es fundamental determinar la información asignada para establecer la metodología más conveniente en el tamizaje de las PQRS, estableciendo de esta forma el sistema Cuantitativo; luego se procedió a la valoración y análisis de los datos e información previamente suministrada por la oficina de las Tecnologías de la Información y de las



**E.S.E. HOSPITAL DEL
PERPETUO SOCORRO**

Nit: 813.011.566-3

Villavieja - Huila

Comunicaciones que forman parte estructural del Hospital del Perpetuo Socorro, como un conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y canales para atender los diferentes requerimientos de los usuarios.

6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Los procesos para los análisis de la información aportada en el segundo semestre del presente año, se logró realizar un seguimiento exhaustivo y pormenorizado por separado a las diferentes Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias manifestadas

por nuestro cliente principal, como son las personas naturales y jurídicas que reciben, perciben y son beneficiarios de nuestros servicios y en si son el termómetro en la medición de la gestión durante este periodo del segundo semestre; generando una evaluación de forma directa que permita identificar el nivel de eficacia y eficiencia así como las inconsistencias que ocasionan una variación en la imagen institucional, que de forma inmediata ameritan una trazabilidad de las PQRS como un resultado de forma positiva o negativa y así abordar un plan de mejoramiento pertinente en coordinación con las oficinas asesoras que hacen parte de la organización en la prestación del servicio de salud.

7- MEDIOS DE CONTROL y CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Físico / Mensajería	Portal web
Buzón	Físico / Personal
Correo Electrónico	Personal / Verbal



Los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información son la fuente esencial para recopilar y obtener información de la gestión administrativa liderada por la gerente de la E.S.E, quien garantiza un servicio oportuno ante todos los requerimientos impetrados.



DISPONIBILIDAD DE CANALES PARA REGISTRAR LOS PQRS

El hospital de Villavieja tiene a disposición diferentes canales de atención al cliente como son mensajería física, buzón, Portal Web, físico personal, verbal en persona, telefónico, redes sociales, brindando la posibilidad a todos los usuarios para manifestarse por medio de los PQRS, garantizando el acceso debido a la información y el derecho a la opinión de forma responsable y respetuosa ante la E.S.E. Por lo tanto, verificando y cuantificando se recibieron (05) PQRS, especialmente por medio del buzón de sugerencias como canal de atención al cliente.



**E.S.E. HOSPITAL DEL
PERPETUO SOCORRO**

Nit: 813.011.566-3 Villavieja - Huila

Al análisis a la matriz del PQRS por intermedio del sistema utilizado de buzón de sugerencias de forma física y expuesta en las instalaciones del Hospital y la verificación por intermedio de la oficina de las TIC, se logró establecer que la plataforma Web de la Hospital Municipal no fue la más utilizada por los usuarios en el segundo periodo del año del 2024, pese a la facilidad de su accesibilidad en la actualidad.

8- TRAZABILIDAD DE LOS PQRS EN LA E.S.E - HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO

Es importante identificar las actividades de atención al usuario , que consiste básicamente en la recepción y trámites de las solicitudes que realizan las partes interesadas según el tipo de comunicaciones que presentan como petición, solicitud de información, aporte de documentos, verificación y direccionamiento de quejas, así como también la indagación y verificación de reclamos en aras de efectuar los ajustes necesarios a que haya lugar; contando con la mayor disposición del recurso humano para cada categoría y orientación en la clasificación de las PQRS, con el apoyo de las tecnologías y de infraestructura para que los canales y medios de atención al cliente sean los más óptimos, de fácil acceso e igualmente cumpliendo con las políticas establecidas con la entidad, como de austeridad del gasto en cuanto a reducción de uso de papel e impresiones. Esto permite sin lugar a dudas a minimizar lo estipulado en la ley de anti trámite, brindando celeridad y diligencia ante cualquier requerimiento solicitado por los ciudadanos y los representantes de las empresas públicas y privadas.

Nr o.	FECHA	DEPENDENCIA	PQRS	RESPONSABLE	MOTIVO	ESTADO
01	29/07/24	Hospital del Perpetuo Socorro Zona Facturación	Queja	E.S.E Gerencia Administrativa.	Mala atención de la auxiliar de facturación Liliana Patricia Gómez Rodríguez.	Resuelta 01/08/2024
02	16/08/24	Hospital del	Sugerencias	E.S.E	No se atendió a la	Resuelta



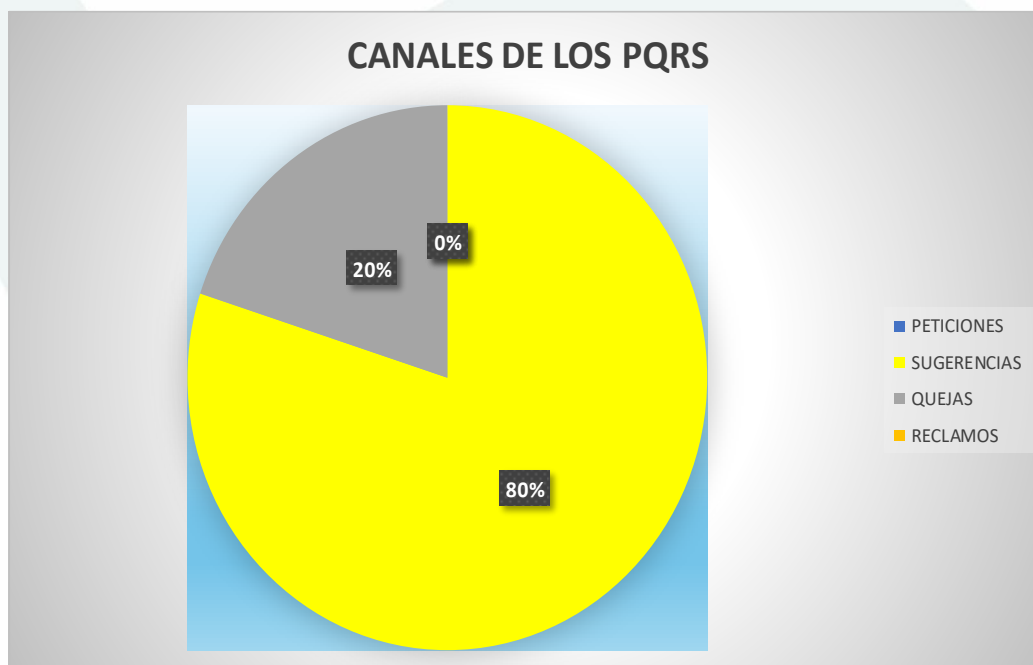
E.S.E. HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO Nit: 813.011.566-3 Villavieja - Huila				Zona Asistencial	menor María Gabriela Losada por la médica de turno, cuando tenía cita.	20/08/24
03	20/08/24	Hospital del Perpetuo Socorro	Sugerencia	E.S.E Zona Asistencial	Violación de la confidencialidad de la historia clínica.	Resuelta 11/09/24
04	23/09/24	Hospital del Perpetuo Socorro Odontología	Sugerencia	E.S.E Zona Asistencial	Demora en la atención	Resulta 24/06/2024
05	26/09/24	Hospital del Perpetuo Socorro	Sugerencia	E.S.E Zona Asistencial	Vulneración a elegir el profesional de consulta médica	Resulta 26/09/2024

Peticiones Recibidas Distribuidos por Canal de Atención

En este segundo semestre de 2024 y atendiendo a la disposición de los canales más idóneos para la recepción de los PQRS; Se enseña a continuación una gráfica que evidencia los porcentajes de los canales utilizados por los usuarios; distribuyéndose de la siguiente manera:

Evidencia los porcentajes de los Canales de Atención al Cliente

BUZÓN DE SUGERENCIAS “LA MÁS UTILIZADA “



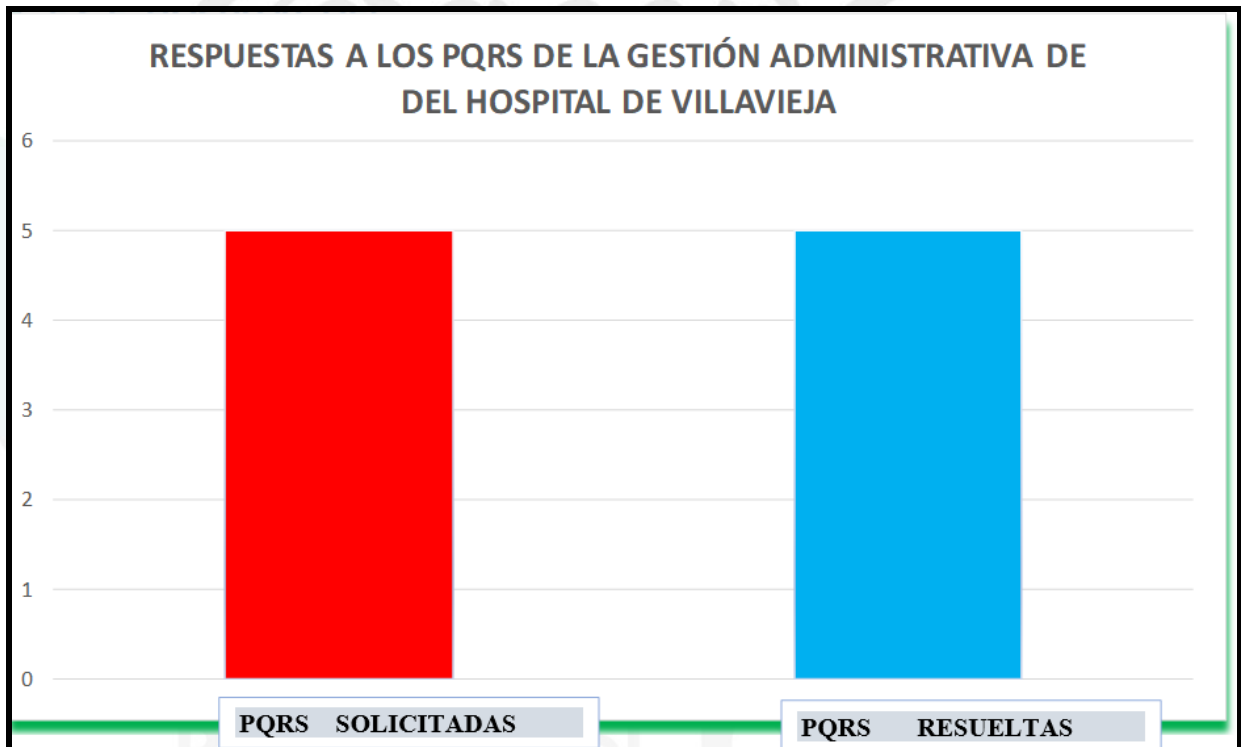


Con respecto a las 05 comunicaciones recibidas por medios de los canales de los PQRS al hospital de Villavieja; el 80% corresponden a sugerencias y un 20% a quejas, por ende, lo que son peticiones y reclamos no evidenciaron ningún porcentaje.

Oportunidad en la atención a las solicitudes

Es importante destacar que la oportunidad de las respuestas dadas a las solicitudes de los usuarios nos permite identificar que el 100% de las PQRDS fueron respondidas y resueltas dentro de los términos legales vigentes; condicionado siempre a la clase de información requerida y ajustado a las formalidades debidamente reglamentadas y exclusivamente a las sugerencias radicadas y la corrección de la queja instaurada. Asimismo, se propenderá para activar y darle más publicidad a los demás canales disponibles.

Gráfico 2. Oportunidad en la atención a las solicitudes.





9- AUDITORIAS EN CONTROL INTERNO

Las auditorías de control interno son herramientas claves para asegurar la eficiencia y efectividad en la gestión de los PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) en instituciones de salud como en el Hospital del Perpetuo Socorro. Estas auditorías permiten evaluar y mejorar los procesos relacionados con la atención al paciente, garantizando que se manejen adecuadamente las inquietudes y necesidades de los usuarios. Es decir que las auditorías de control interno son esenciales para garantizar que el Hospital de Perpetuo Socorro no solo responda eficazmente a las PQRS, sino que también mejore continuamente sus procesos y mantenga altos estándares de calidad en la atención al paciente. A continuación, se expone algunas razones fundamentales del desarrollo de control interno al efectuar auditorías continuas:

1. **Mejora Continua:** Las auditorías ayudan a identificar áreas de mejora en el manejo de PQRS, lo que contribuye a una atención más centrada en el paciente y a la mejora continua de los servicios.
2. **Cumplimiento Normativo:** Aseguran que el hospital cumpla con las normativas y regulaciones vigentes en materia de atención al paciente y gestión de quejas, lo que es crucial para mantener la licencia y la reputación del hospital.
3. **Transparencia y Confianza:** Un buen proceso de auditoría promueve la transparencia en la gestión de PQRS, lo que genera confianza entre los pacientes y la comunidad en general.
4. **Prevención de Riesgos:** Al identificar debilidades o fallas en los procesos, las auditorías permiten implementar medidas preventivas que minimizan el riesgo de insatisfacción del paciente y posibles litigios.
5. **Toma de Decisiones Informadas:** Los resultados de las auditorías proporcionan información valiosa para la alta dirección, facilitando la toma de decisiones basada en datos concretos y no en suposiciones.
6. **Capacitación y Desarrollo del Personal:** Las auditorías pueden revelar necesidades de capacitación en el personal que maneja los PQRS, asegurando que estén adecuadamente preparados para atender las inquietudes de los pacientes.



10 – DEBILIDADES, FORTALEZAS Y RECOMENDACIONES

DEBILIDADES	FORTALEZAS
Es conveniente implementar en la Hospital Municipal un aplicativo como EXTRANET o INTRANET que permita efectuar en un sistema los registros de los PQRS, con el fin de efectuar los seguimientos y la trazabilidad a cada una de las inquietudes requeridas	Las responsabilidades en los procesos que se adelantan internamente en la gestión administrativa de la E.S.E permitieron dar una oportuna respuesta a la totalidad de las PQRS, es decir en un 100% de las que fueron requeridas previamente.
Los operadores legalmente constituidos en Colombia, no han permitido a cabalidad generar una cobertura satisfactoria para la señal del Internet en la zona de instalaciones del hospital municipal, siendo deficiente para el trámite de las PQRS.	La planta de personal que hacen parte de cada de las dependencias de la administración cuenta con el perfil e idoneidad en el desempeño de las funciones propias para cada proceso.
Es importante implementación del proceso de ventanilla con la formalidades y parámetros debidamente estandarizados a fin de llevar un seguimiento completo, confiable y exhaustivos.	Los canales de atención al cliente, están abiertos para dirimir, verificar, opinar y solicitar cualquier información relacionada con los procesos misionales y políticas gubernamentales que regulan la administración de la E.S.E.
Teniendo en cuenta el registro de los PQRQ e fundamental alimentar la descripción instaurada por el peticionario por parte de la unidad receptora.	La E.S.E del perpetuo socorro se encuentra catalogado en un nivel 1, contando siempre con atenciones que garantizan las condiciones de prestación de servicios de salud, acorde a su disposición.



RECOMENDACIONES

- Dar a conocer al personal de planta y contratistas en la aplicación del documento PRO-GAC-01 Procedimiento de Atención al Ciudadano, el cual busca brindar atención, orientación general, información específica e iniciar el trámite en ventanilla única, a los Ciudadanos, que les permita la accesibilidad a los servicios que ofrece la E.S.E del Perpetuo Socorro de Villavieja.
- Socializar los tiempos previamente establecidos en los términos legales para el trámite de la PQRS con base en lo establecido en la Ley 1755 de 2015 “Por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Realizar seguimientos y controles a los riesgos de incumplimiento, desde la primera línea de defensa según lo establecido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
- Brindar publicidad a los usuarios sobre la diversidad de canales de registros de los PQRS para mayor accesibilidad de los usuarios, pacientes una vez se conozca y realice la prestación del servicio de salud.
- Continuar de forma permanente con las funciones de control interno, especialmente con el desarrollo de las auditorías a los diferentes procesos de la E.S.E, con el propósito de realizar los ajustes correspondientes a efectos de llevar a cabo una mesa de trabajo, planes de mejoramiento, llamados de atención, entre otras.



11- CONCLUSIONES

Los canales al servicio de atención al cliente, deben continuamente estar a disposición de las personas naturales y jurídicas, por lo tanto la gestión administrativa de la E.S.E del Perpetuo Socorro, garantizará el derecho a la información, aprovechando las herramientas tecnológicas estandarizadas y avaladas por la plataforma web y demás; lo que permite brindar un mayor seguimiento para dar una oportuna respuesta a los solicitantes, conllevando a la disminución del uso del papel e impresiones y contribuyendo al posicionamiento y mejora en todos los campos de la Empresa Social del Estado.

La gestión administrativa del Hospital del Perpetuo Socorro a dado cumplimiento oportuno a los diferentes Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias solicitadas por los diferentes usuarios. La E.S.E siempre estará en la mayor disposición de atender los diferentes requerimientos por los canales debidamente autorizados en los tiempos estipulados para cada solicitud.

La oficina de Control Interno continuará con sus diferentes funciones, especialmente realizando las auditorías a los procesos internos del hospital en coordinación con la Gerente Administrativa.

ADRIANA MARTINEZ VIDAL

Asesora de Control Interno

Hospital del Perpetuo Socorro Municipal de Villavieja