



**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 Trimestre - 2025

Villavieja (Huila)- Julio - 2025



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

TABLA DE CONTENIDO

1- INTRODUCCIÓN

2- NORMATIVIDAD JURÍDICA

3- OBJETIVOS ESENCIALES DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

4- ALCANCE DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

5 -RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

6- MEDIOS DE CONTROL y CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

7- DISPONIBILIDAD DE CANALES PARA REGISTRAR LOS PQRS

8- TRAZABILIDAD DE LOS PQRS

9- CONCLUSIONES EN LA AUDITORIA DE LOS PQRS



1- INTRODUCCIÓN

En Colombia, la normatividad legal vigente destaca 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 2025, esto en concordancia con lo propuesto en el plan de acción con supervisión del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno enfocado es especialmente en la atención de los usuarios. Por ende, 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 trimestre, comprendido entre el 01 de abril al 30 junio del 2025, 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.

Haciendo énfasis en incentivar 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 el servicio de los usuarios.



2- NORMATIVIDAD JURÍDICA

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).



3- OBJETIVOS ESENCIALES DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

En el análisis de 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 trimestre, 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

Este enfoque permite al Hospital, analizar el periodo del 01 de abril al 30 de junio, 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 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. 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. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

El análisis de la información aportada en el segundo trimestre del presente año en curso, 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 trimestre; generando una evaluación de forma directa que permita identificar el nivel de eficacia y eficiencia así como los 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.

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

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

Es importantes manifestar que los 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.



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



7- 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 (07) PQRS, especialmente por medio del buzón de sugerencias y correo institucional. Al análisis a la matriz del PQRS por intermedio del sistema utilizado de buzón de sugerencias de forma física en las instalaciones del Hospital y los correos institucionales por medio de la oficina de las TIC, se logró establecer que la plataforma Web de la Hospital Municipal fue una de las más utilizada por los usuarios en el segundo trimestre del año del 2025.



8- TRAZABILIDAD DE LOS PQRS

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.

Nro.	FECHA	DEPENDENCIA	PQRS	RESPONSABLE	MOTIVO	ESTADO
01	21/04/2025	Hospital del Perpetuo Socorro Zona Facturación	Queja por Buzón	E.S.E Zona Asistencial	Mala atención en el servicio de urgencias.	Resuelta 08/05/2025
02	25/04/2025	Supersalud	Queja	E.S.E Zona Asistencial Farmacia	Inconformidad generada por el servicio de farmacia de la ESE Villavieja; no se le ha suministrado los medicamentos ordenados por el especialista en la Ciudad de Neiva.	Resuelta 28/04/25



03	E.S.E. HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO Nit: 813.011.566-3	Dirección Local de Salud	Queja	E.S.E Zona Asistencial Farmacia	Entrega incompleta de medicamentos.	Resuelta 30/04/25
	28/04/2025					
04		Hospital del Perpetuo Socorro	Queja	E.S.E Zona Asistencial Farmacia	La no entrega de medicamentos formulados por el especialista de medicina interna.	Resulta 21/05/2025
	21/05/2025					
05		Hospital del Perpetuo Socorro	Queja	E.S.E Zona Asistencial Farmacia	La no entrega de medicamentos formulados por el especialista oftalmología.	Resulta 04/06/2025
	23/05/2025					
06		Hospital del Perpetuo Socorro	Queja	E.S.E Zona Asistencial Farmacia	La no entrega de medicamentos formulados por el especialista de medicina interna.	Resulta 04/06/2025
	31/05/2025					
07		Dirección Local de Salud	Queja	E.S.E Zona Asistencial	Inconformidad de la madre por el peso de su hijo, siempre que lo trae pesa igual.	Resuelta 15/06/2025
	12/06/2025					

En este segundo trimestre del 2025 y atendiendo a la disposición de los canales más idóneos para la recepción de los PQRS; se destaca que los canales utilizados por los usuarios brindaron el acceso a las 07 comunicaciones recibidas por medios de los canales de los PQRS al hospital de Villavieja; donde el 100% corresponden a quejas, por ende, lo que son peticiones, sugerencias y reclamos no evidenciaron ninguna manifestación.

No es por demás manifestar 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 la corrección de la queja instaurada.



9 - CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA EN LOS PQRS

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:

- Garantizar siempre el ajuste a las normatividad 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.
- 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.
- Es importante continuar con identificar debilidades o fallas en los procesos, las auditorías permiten implementar medidas preventivas que minimizan el riesgo de insatisfacción del paciente y posibles litigios.
- Continuar con el desarrollo de las auditorías en aras de proporcionar información valiosa para la alta dirección, facilitando la toma de decisiones basada en datos concretos y no en suposiciones.
- La suscrita contratista 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