

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS	Versión: 2 Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 1 de 15

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

PRESENTADO A: CRISTIAN DANIEL AREVALO GUERRA
GERENTE

PRESENTADO POR: ARACELY AREVALO GUEVARA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

ENERO A JUNIO 2025

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS	Versión: 2 Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 2 de 15

1. INTRODUCCION

La Ley 1474 de 2011, conocida como Estatuto Anticorrupción, establece normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, así como la efectividad del control de la gestión pública. En particular, el artículo 76 dispone que en toda entidad pública debe existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos formulados por los ciudadanos, relacionados con el cumplimiento de la misión institucional.

Asimismo, señala que la Oficina de Control Interno debe vigilar que la atención a estos requerimientos se realice conforme a las normas legales vigentes, y presentar a la administración un informe semestral al respecto. Igualmente, todas las entidades públicas deben disponer en la página principal de su sitio web de un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias sobre actos de corrupción cometidos por funcionarios de la entidad, así como sugerencias orientadas a mejorar la prestación del servicio público.

En este marco, el presente documento corresponde al Informe Unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús, así como la percepción de los trámites y servicios evaluados por los grupos de valor y demás partes interesadas, durante el periodo comprendido entre el 1.º de enero y el 30 de junio de 2024.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS	Versión: 2 Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 3 de 15

2. OBJETIVO

Analizar el nivel de satisfacción y percepción de los usuarios frente a los trámites y servicios prestados por la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús.

3. MARCO LEGAL

Constitución política: Artículo 23, Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Ley 1437 de 2011: Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.

Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1757 de 2015: “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.

Decreto 103 de 2015: “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS	Versión: 2 Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 4 de 15

4. SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

4.1 ASPECTOS GENERALES:

Durante el primer semestre del año 2025, la oficina encargada de la gestión del Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU de la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús, recopiló información a través de los siguientes medios:

1. **Encuestas de satisfacción:** Aplicadas mensualmente a los usuarios que reciben atención en la entidad, como parte del proceso de medición de la calidad del servicio y la percepción de los trámites realizados.
2. **Actas de Comité de PQRS:** Resultantes de las reuniones realizadas cada 15 días, en las que se revisan y analizan los casos registrados, se evalúa el cumplimiento de los tiempos de respuesta y se definen acciones de mejora para los procesos y servicios.
3. **Formato físico de PQRS-F:** que fueron dejada en los buzones de la entidad, ubicados en:
 - ✓ Sede de Promoción y Mantenimiento.
 - ✓ Consulta Externa.
 - ✓ Servicio de Urgencias.
 - ✓ Hospitalización.
4. **Correo electrónico oficial de la Secretaría de Salud Municipal:** Medio a través del cual se reciben solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias remitidas por dicha entidad, garantizando su inclusión en el registro y trámite correspondiente.

La anterior información fue revisada y analizada por la oficina de Control Interno para generar un informe detallado correspondiente al primer semestre de la vigencia 2025.

4.2 ENCUESTAS DE SATISFACCION:

Las encuestas de satisfacción constituyen una herramienta fundamental para evaluar la percepción de los usuarios frente a la calidad de los servicios y trámites prestados por la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús. Estas son aplicadas de forma mensual por el área encargada del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) y están dirigidas a los pacientes y acompañantes que hacen uso de los diferentes servicios de la institución.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS	Versión: 2
		Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 5 de 15

Su diseño busca medir aspectos clave como la oportunidad en la atención, la amabilidad del personal, la calidad del servicio, la efectividad en la solución de necesidades y el cumplimiento de las expectativas del usuario. Los resultados obtenidos permiten identificar fortalezas, así como aspectos susceptibles de mejora, aportando insumos valiosos para la toma de decisiones gerenciales y el fortalecimiento del enfoque de mejoramiento continuo.

Para el primer semestre de la 2025, se aplicaron un total de **682 encuestas**, distribuidas de manera proporcional en cada mes del periodo evaluado, manteniendo la uniformidad en el número de instrumentos aplicados como se muestra en la siguiente tabla:

SERVICIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOT SEM	%
CONSULTA EXTERNA	11	11	11	11	11	11	66	9.7%
HOSPITALIZACION	11	11	11	11	11	11	66	9.7%
PROM. Y MANT.	11	11	11	11	11	11	66	9.7%
ODONTOLOGIA	11	11	11	11	11	11	66	9.7%
FARMACIA	11	11	11	11	11	11	66	9.7%
MATERNIDAD SEGURA	0	0	0	11	11	11	33	4.8%
LABO. CLINICO	11	11	11	11	11	11	66	9.7%
URGENCIAS	11	11	11	11	11	11	66	9.7%
VACUNACIÓN	11	11	11	11	11	11	66	9.7%
RADIOLOGIA	0	11	11	11	11	11	55	8.1%
SALUD MENTAL	11	11	11	11	11	11	66	9.7%
TOTAL MES	99	110	110	121	121	121	682	100%

TABLA 1 - Fuente: Análisis SIAU-Semestre I - 2025

Se aplicaron un total de **682 encuestas de satisfacción** correspondientes a dos preguntas clave:

1. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?
2. ¿Recomendaría a familiares y amigo esta IPS?

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

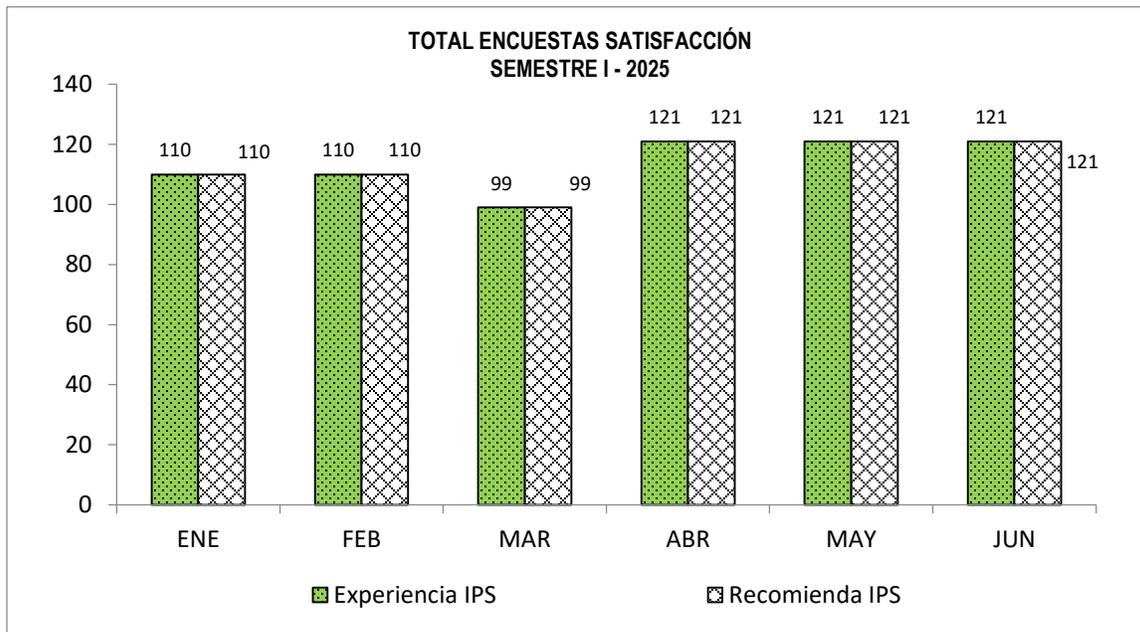


GRAFICO 1: Cantidad encuestas x mes - Fuente: Análisis SIAU-2025

Los instrumentos fueron aplicados de manera mensual y abarcaron los diferentes servicios de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús, incluyendo Consulta Externa, Hospitalización, Promoción y Mantenimiento, Odontología, Farmacia, Maternidad Segura, Laboratorio Clínico, Urgencias, Vacunación, Radiología y Salud Mental.

Los resultados muestran una participación uniforme por servicio y mes, con algunas excepciones en **Maternidad Segura** y **Radiología**, que no registraron datos en los primeros meses debido a que no se realizaron encuestas en dichos servicios. En términos generales, la mayoría de los servicios alcanzaron un porcentaje de participación del **9,7%** sobre el total de encuestas.

A continuación, se presenta el análisis detallado de las tablas:

SEMESTRE I - AÑO 2025									
PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOT	%
Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	MUY BUENA	59	52	42	60	61	58	332	48.7%
	BUENA	49	50	51	60	55	54	319	46.8%
	REGULAR	2	7	3	1	3	9	25	3.7%
	MALA	0	1	0	0	1	0	2	0.3%
	MUY MALA	0	0	2	0	1	0	3	0.4%
	NO RESPONDIERON	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
TOTAL MES		110	110	99	121	121	121	682	100.0%

Excelencia y Servicio a la Comunidad

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS	Versión: 2 Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 7 de 15

Recomendaría a familiares y amigo esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	83	79	64	82	85	91	484	71.0%
	PROBABLEMENTE SI	26	31	32	39	35	28	191	28.0%
	DEFINITIVAMENTE NO	1	0	2	0	1	2	6	0.9%
	PROBABLEMENTE NO	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
	NO RESPONDIERON	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
TOTAL MES		110	110	99	121	121	121	682	100%

TABLA 2 - Fuente: Análisis SIAU-Semestre I - 2025

En la evaluación de la experiencia global de los usuarios frente a los servicios recibidos en la IPS, el **95,5%** de las respuestas se ubicaron en las categorías *Muy Buena* (48,7%) y *Buena* (46,8%), lo que refleja un alto nivel de satisfacción general. Un 3,7% calificó el servicio como *Regular*, mientras que solo un 0,7% lo consideró *Malo* o *Muy Malo*. Este comportamiento indica que, aunque la percepción positiva es mayoritaria, existen casos puntuales que requieren atención para evitar que impacten negativamente en la imagen institucional.

En cuanto a la disposición para recomendar la IPS, los resultados son aún más favorables: el **71%** de los encuestados manifestó que *definitivamente* recomendaría la institución, mientras que un 28% respondió *probablemente sí*. Solo el 1% expresó que no la recomendaría, ya sea de forma definitiva o probable.

Estos indicadores, en conjunto, evidencian que la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús cuenta con una base sólida de satisfacción y fidelización de usuarios, respaldada por una percepción positiva sostenida durante el semestre. Sin embargo, los porcentajes de respuestas en las categorías *Regular*, *Mala* y *Muy Mala*, aunque bajos, representan una señal de alerta para implementar acciones preventivas y correctivas orientadas a mejorar la experiencia de aquellos usuarios que han tenido percepciones menos favorables.

En la Tabla 2 se reflejan los resultados de la encuesta de satisfacción (Res. 0256), para el sem-I-2024 con un 48,7% (MUY BUENA) y un 45.1% (BUENA), para un total de **93,8%** podemos advertir que nuestros usuarios están satisfechos con la experiencia de los servicios de salud prestados en la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, y un 99.4% de usuarios DEFINITIVAMENTE SI recomendarían la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús.

La Satisfacción de los usuarios durante el primer semestre de la vigencia 2025 ha presentado un **AUMENTO** del 1% en promedio, con respecto al primer semestre de la vigencia 2024, que se ha visto reflejada en la prestación de los servicios de salud. (Ver Tabla 2 y Grafico 2 y 3).

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?				
CALIFICACIÓN	SEM I - 2024	SEM I - 2025	VARIACIÓN %	ESTADO
MUY BUENA	48.7%	48.7%	0%	AUMENTO
BUENA	45.1%	46.8%	2%	DISMINUYO
REGULAR	5.6%	3.7%	-2%	DISMINUYO
MALA	0.2%	0.3%	0%	DISMINUYO
MUY MALA	0.2%	0.4%	0%	AUMENTO
NO RESPONDIERON	0.3%	0.1%	0%	DISMINUYO

Recomendaría a familiares y amigo esta IPS?				
CALIFICACIÓN	SEM I - 2024	SEM I - 2025	VARIACIÓN %	ESTADO
DEFINITIVAMENTE SI	68.3%	71.0%	3%	AUMENTO
PROBABLEMENTE SI	31.1%	28.0%	-3%	DISMINUYO
DEFINITIVAMENTE NO	0.3%	0.9%	0.6%	DISMINUYO
PROBABLEMENTE NO	0.2%	0.1%	0.0%	DISMINUYO
NO RESPONDIERON	0.2%	0.0%	-0.2%	AUMENTO

TABLA 2 - Fuente: Análisis SIAU-Semestre I 2025.

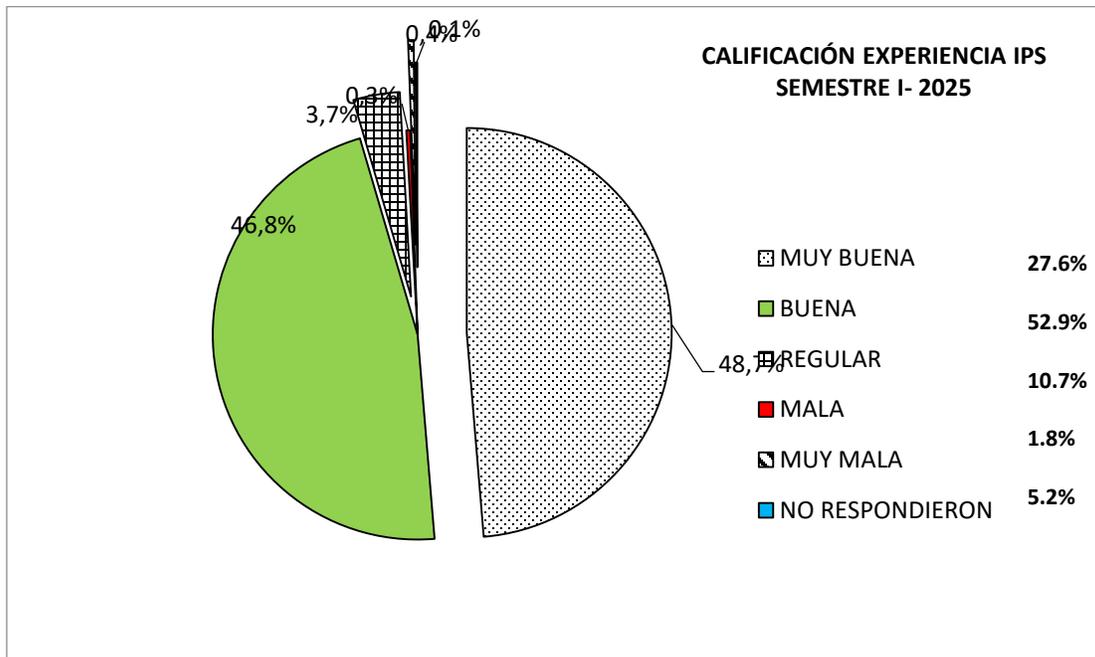


GRAFICO 2: Comportamiento Pregunta 1 - Fuente: Análisis SIAU Semestre I-2025

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS	Versión: 2 Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 9 de 15

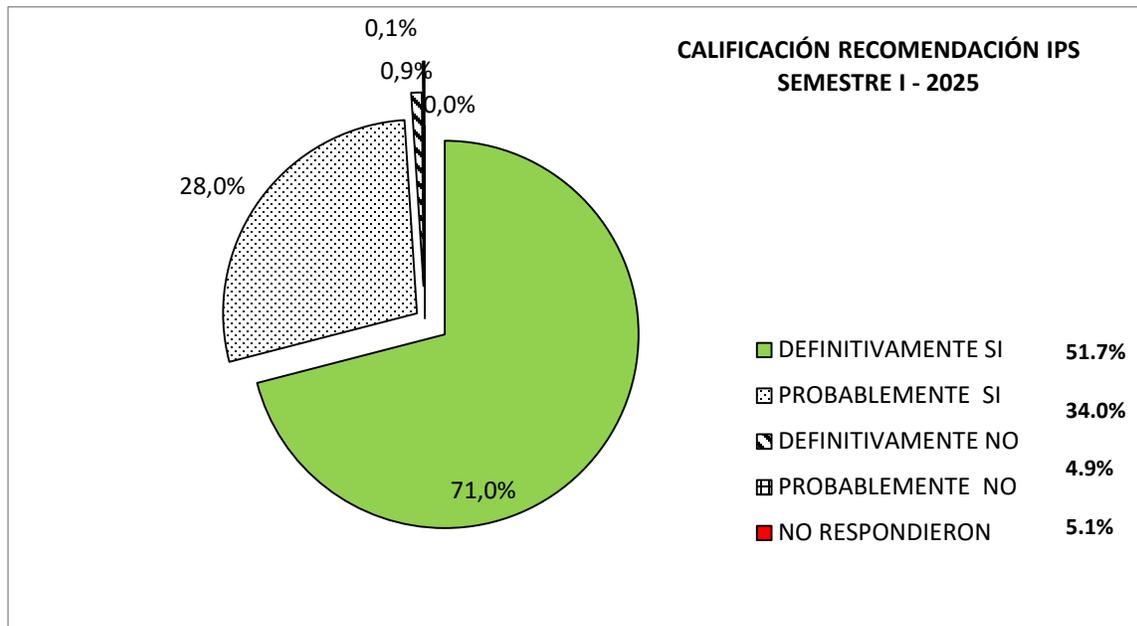


GRAFICO 3: Comportamiento Pregunta 2 - Fuente: Análisis SIAU Semestre I-2025.

4.3 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

En el primer semestre del año 2025 se recibieron **171 PQRS**, de tipo Petición, Queja, Reclamo y Felicitación, de las cuales el mes con mayor número de PQRS fue en el mes de abril. Las quejas corresponden a un 62.6% en este semestre y le siguen las felicitaciones con 22.8% (Ver Tabla 4).

TOTAL PQRS SEMESTRE I - 2025								
TIPO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%
PETICION	0	0	0	5	1	1	7	4.1%
QUEJA	25	19	17	14	17	15	107	62.6%
RECLAMO	2	0	5	3	0	0	10	5.8%
SUGERENCIA	0	0	0	4	0	4	8	4.7%
FELICITACIONES	9	8	4	5	7	6	39	22.8%
TOTALES	36	27	26	31	25	26	171	100.0%

TABLA 4 - Fuente: Análisis SIAU-Semestre I 2025

De las 171 PQRS recibidas por la entidad 107 corresponden a QUEJAS, 8 RECLAMOS por la prestación del servicio en las diferentes áreas, 39 felicitaciones y 7 peticiones.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

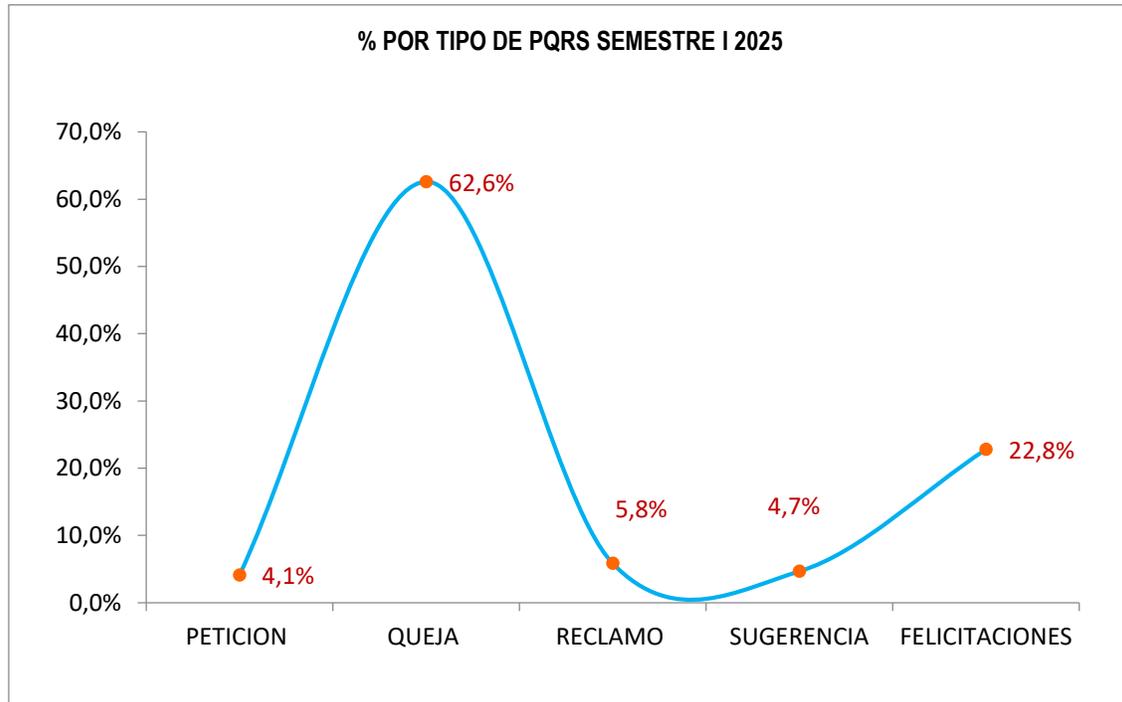


GRAFICO 4: Fuente: Análisis SIAU Semestre I-2025

De las 171 PQRS recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2025, se cerraron las 171, como se muestra en el siguiente gráfico:

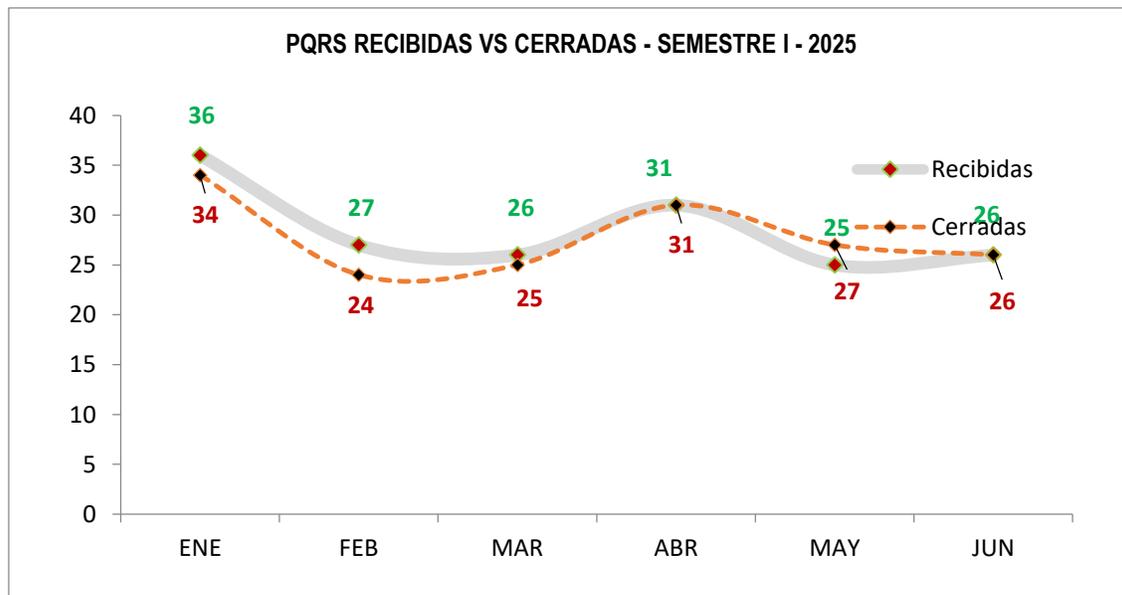


GRAFICO 5: Fuente: Análisis SIAU Semestre I-2025

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS	Versión: 2 Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 11 de 15

4.4 SATISFACCION / PQRS POR SERVICIO

El servicio con mayor calificación MUY BUENA, es HOPSITALIZACION con 651 usuarios satisfechos con la prestación del servicio, a continuación, cuadro del total de encuestas realizadas durante el primer semestre de 2025:

PREGUNTA	CALIFICACION	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACION	PROM. Y PREVEN.	ODONTOLOGIA	FARMACIA	MATERNIDAD SEGURA	LABO. CLINICO	URGENCIAS	VACUNACIÓN	RADIOLOGIA	SALUD MENTAL	TOTAL
Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	MUY BUENA	42	28	26	43	14	26	13	27	31	37	45	332
	BUENA	16	38	30	23	52	7	48	38	35	11	21	319
	REGULAR	7	0	6	0	0	0	5	1	0	6	0	25
	MALA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
	MUY MALA	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	NO RESPONDIERON	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTALES		66	66	66	66	66	33	66	66	66	55	66	682

Recomendaría a familiares y amigo esta IPS?	Definitivamente SI	49	62	38	31	47	19	38	59	44	45	52	968
	Probablemente si	16	4	24	35	19	13	28	6	22	10	14	382
	Definitivamente NO	1	0	3	0	0	1	0	1	0	0	0	12
	Probablemente NO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	NO RESPONDIERON	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALES		66	66	66	66	66	33	66	66	66	55	66

TABLA 5 - Fuente: Análisis SIAU-Semestre I 2025

Para el primer semestre se evidenció que el área con mayor asignación de PQRS fue SIAU / TS con 30%, seguido de URGENCIAS con 16.2%. (Ver Tabla 5 y Grafico 4).

PQRS POR SERVICIOS SEMESTRE I - 2025								
SERVICIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%
CONSULTA EXTERNA	6	1	0	5	2	3	17	9.8%
HOSPITALIZACION	0	3	0	2	0	0	5	2.9%
PROM. Y MANTEN.	8	2	1	2	2	2	17	9.8%
ODONTOLOGIA	2	0	0	0	0	2	4	2.3%
FARMACIA	0	1	1	1	2	1	6	3.5%
LABO. CLINICO	0	2	1	0	0	2	5	2.9%
URGENCIAS	5	7	6	6	4	0	28	16.2%
VIGILANCIA	0	0	2	1	0	1	4	2.3%

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS	Versión: 2
		Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 12 de 15

SIAU / TS	8	6	8	10	8	12	52	30.1%
QUIROFANO	2	0	0	0	0	0	2	1.2%
TERAPIA F	0	1	1	1	0	0	3	1.7%
ARCHIVO	0	1	4	1	4	2	12	6.9%
NUTRICION	1	0	0	0	0	0	1	0.6%
FACTURACION	0	1	0	2	1	1	5	2.9%
REFERENCIA Y CONT	1	0	0	0	0	0	1	0.6%
VACUNACION	0	0	0	0	3	0	3	1.7%
GERENCIA / ADMON	3	2	2	0	1	0	8	4.6%
TOTALES	36	27	26	31	27	26	173	100%

TABLA 6 - Fuente: Análisis SIAU-Semestre I-2025

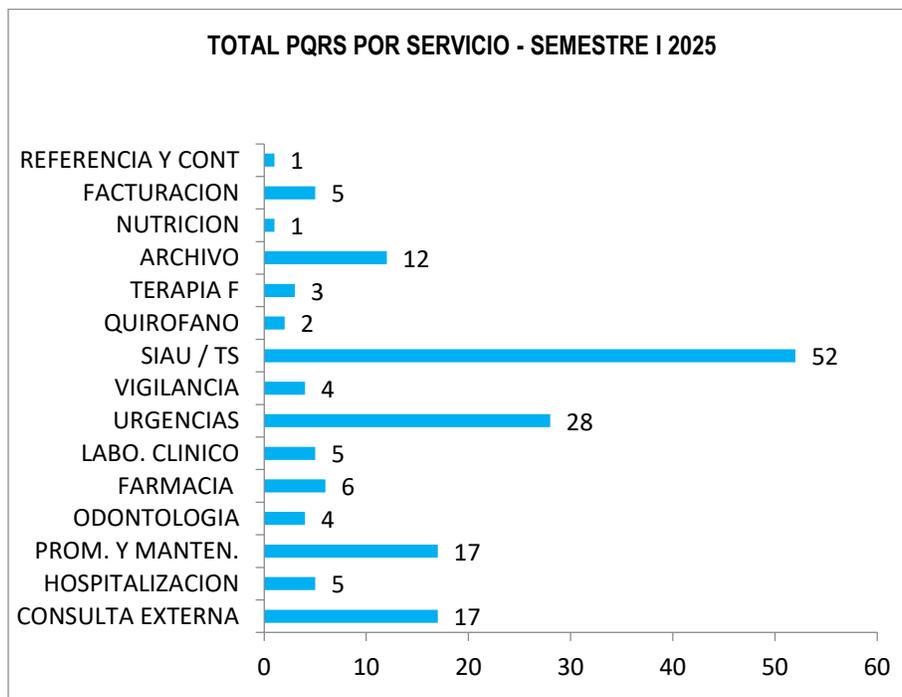


Gráfico 6 - Fuente: Análisis SIAU Semestre I-2025

4.5 COMPARATIVO SEMESTRE I 2024 – 2025

Se ve reflejado el aumento de las PQRS en el primer semestre de este año comparado con el primer del año anterior, se ve un incremento del 23% de las PQRS. (Ver Tabla 7 y Gráfico 7).

COMPARATIVO SEMESTRE I 2024 - 2025					
TIPO	SEM I - 2024	SEM I - 2025	VARIACION	%	ESTADO
PETICION	27	7	-20	-286%	AUMENTO
QUEJA	66	107	41	38%	AUMENTO

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS	Versión: 2
		Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 13 de 15

RECLAMO	1	10	9	0%	NA
SUGERENCIA	0	8	8	0%	NA
FELICITACIONES	37	39	2	5%	AUMENTO
TOTALES	131	171	40	23%	

TABLA 7 - Fuente: Análisis SIAU-Semestre I-2025

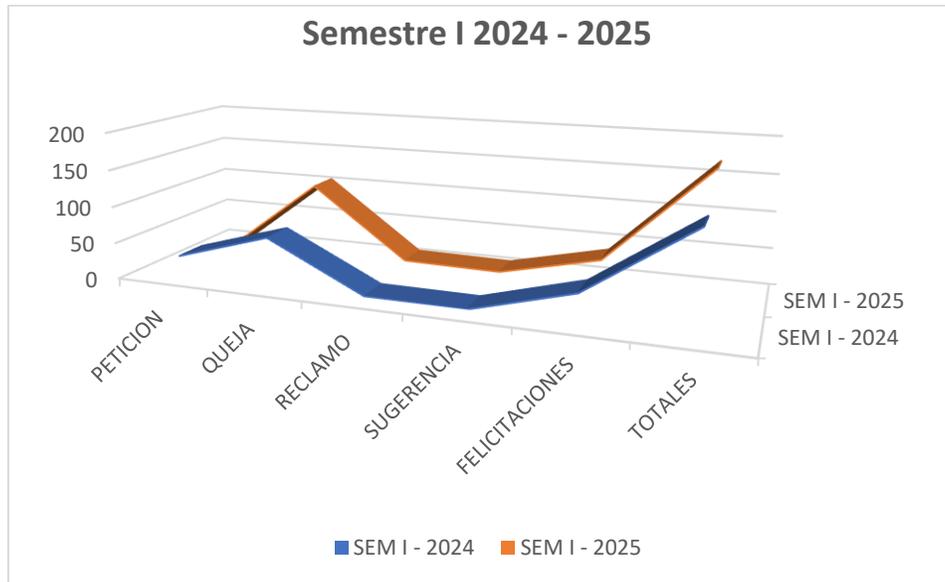


GRAFICO 7: Fuente: Análisis SIAU Semestre I-2025

4.6. INDICADORES:

Las encuestas miden la satisfacción global de los usuarios que para el primer semestre reflejando un 93.8% de satisfacción para un total 630 usuarios encuestados, y de un total de 171 PQRS-F se cerraron 167, 4 no tenían dirección ni un contacto donde enviar la respuesta sin embargo se publicaron en cartelera con un 97.6% de manera oportuna de PQRS-F (Ver Tabla 8).

NOMBRE INDICADOR	INDICADOR	SEM I - 2024	SEM I - 2025	VARIACIÓN %	ESTADO
Satisfacción Global	Encuestados Satisfechos / Total de Encuestados	93.8%	95.5%	2%	AUMENTO
Gestión PQRS	PQRS Cerradas / Total PQRS Recibidas	100.0%	100.0%	0.0%	NINGUNO

TABLA 8 - Fuente: Variación - Análisis SIAU-Semestre I – 2024 – 2025.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS	Versión: 2 Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 14 de 15

5. CONCLUSIONES

1. La entidad cuenta con una oficina encargada de recepcionar, dar trámite y resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que los usuarios formulen, por lo que dispuso de buzones en las áreas de Urgencias, Hospitalización, Consulta Externa y Promoción y Mantenimiento.
2. Se realiza Comité de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de manera quincenal donde se realiza la apertura de los buzones en presencia de un funcionario de la Secretaria de Salud Municipal, un representante de la Asociación de usuarios y demás funcionarios de la E.S.E integrantes del comité.
3. El análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas se evidencia que una proporción significativa de las inconformidades de los usuarios se relaciona con aspectos críticos del proceso de atención. Entre los principales motivos de queja se destacan:
 - ✓ Tiempos prolongados de espera en la atención en los servicios de Urgencias y Odontología.
 - ✓ Deficiente comunicación del personal de facturación con los usuarios.
 - ✓ Ausencia de una ventanilla y auxiliar para atención preferencial a poblaciones vulnerables.
 - ✓ Dificultades en el acceso a citas de especialidades médicas, especialmente en Pediatría.
 - ✓ Reprogramación frecuente de procedimientos como Ecografías, lo que genera retrasos en la atención.

Estas situaciones representan los principales focos de inconformidad manifestados por los usuarios y requieren de un seguimiento riguroso, así como de la implementación de medidas correctivas orientadas a mejorar la calidad, oportunidad y humanización del servicio prestado.

4. La percepción positiva de la entidad frente a la experiencia del servicio recibido fue del 95.5%, lo cual muestra que, aunque gran parte de nuestros usuarios califican nuestra atención positivamente hay un 4.5% que se encuentran insatisfechos con la prestación del servicio; realizar seguimiento para mejorar nuestra atención para llegar a la excelencia y calidez que merecen nuestros ciudadanos.

6. RECOMENDACIONES

1. Seguir con el cumplimiento oportuno a los informes de indicadores oportunidad de la cita, tasa de satisfacción global, encuestas de satisfacción (Res 0256 de 2015).

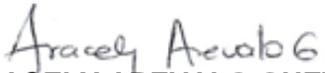
Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: SGC-PR-02-F6
	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS	Versión: 2 Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 15 de 15

2. Promover y garantizar la operatividad del correo institucional, la encuesta virtual y enlace de PQRS en la página web conforme a los estándares de publicación y divulgación de información para cumplimiento de los sujetos obligados, en desarrollo de lo dispuesto en la Ley 1712 del 2014.
3. Se sugiere coordinar con talento humano para aprovechar al personal de vigilancia en temas de atención y orientación al público y usuarios, para que suministren información de la entidad y la promoción de la utilización de las PQRS.
4. Hacer seguimiento a socializaciones, capacitaciones e información brindada a los usuarios sobre los servicios que ofrece la entidad, manual de información y atención al ciudadano, deberes y derechos de los usuarios y todos los temas de promoción y prevención que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la población atendida.
5. Optimizar el Tiempo de Respuesta: Reducir los tiempos de respuesta mediante una gestión eficiente y oportuna de las solicitudes.
6. Diseñar e implementar estrategias de comunicación que permitan generar alertas, seguimientos y controles para prevenir riesgos de incumplimiento, desde la primera línea de defensa según lo establecido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
7. Fortalecer de manera integral su sistema de gestión de la calidad, a través del diseño e implementación de planes de mejora continua orientados a subsanar las principales causas de inconformidad identificadas por los usuarios. Esto implica adoptar estrategias que garanticen la eficiencia en la prestación de los servicios, la humanización en la atención, la optimización de recursos físicos y humanos, y el fortalecimiento de los canales de comunicación interna y externa. Solo mediante un enfoque proactivo, centrado en el usuario y basado en la evidencia, será posible elevar los estándares de calidad institucional y consolidar una cultura organizacional comprometida con la excelencia en el servicio.

Atentamente,


ARACELY AREVALO GUEVARA
Jefe de oficina de Control Interno.
E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo