

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

INFORME PQRSF II TRIMESTRE-2025

ley 1474 de 2011 articulo 76

PRESENTADO A:
JEIMY LORENA CAICEDO
AUDITORA DE CALIDAD
ARACELY AREVALO
CONTROL INTERNO

PRESENTADO POR:
NELLY GAVIRIA

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
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 2 de 16

1. INTRODUCCION

La Ley 1474 de 2011, Ley de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, establece respecto de las Quejas, Sugerencias y Reclamos, el deber de las Oficinas de Control Interno, el cual está enfocado a vigilar que su atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y a su vez se rinda informe en cuanto al seguimiento de las PQRSF.

En ese sentido se presenta a continuación el respectivo informe del II TRIMESTRE que corresponde a los meses abril, mayo y junio.

El Sistema de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones es un medio eficaz para recopilar, analizar y medir el grado de satisfacción del usuario, en el cual la cultura organizacional de las Entidades incluye la identificación de los clientes internos y externos con los respectivos procesos para identificar y responder a las necesidades y expectativas. Por tanto, este sistema se convierte en una herramienta gerencial para la implementación del mejoramiento continuo de la calidad de la organización la cual orienta sus acciones hacia la satisfacción del Usuario. La ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús, establece dentro de la entidad un proceso misional de recepción, trámite y cierre de peticiones, quejas y reclamos, facilitando a los usuarios y a sus colaboradores una interacción constante y los diferentes medios para ser escuchados considerando los aspectos necesarios para el mejoramiento en su atención.

Con el propósito de mejorar la prestación del servicio de la salud pública, como derecho fundamental del individuo, la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús ha implementado el sistema de buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, ubicados en lugares estratégicos; uno de ellos en urgencias, hospitalización, consulta externa y uno en la sede de Promoción y Mantenimiento, para que los usuarios depositen sus inconformidades o sus felicitaciones, que persigue la mejora continua de los servicios ofertados por la entidad.

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
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 3 de 16

2. OBJETIVO

Realizar seguimiento por parte del proceso de Control Interno de Gestión a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que sean recibidas por el proceso SIAU de la la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, en el periodo comprendido abril a junio de 2025 con el fin de establecer el estado de las mismas.

3. Periodo

Informe II TRIMESTRE (ABRIL-MAYO-JUNIO)

4. DESARROLLO DEL INFORME

Se recolecta las PQRSF en medio físico y magnético, se procederá a recopilar evidencias de las quejas y se dará respuesta al trámite al quejoso, dos días hábiles para PQRSF vitales y cinco días hábiles para PQRSF normales, la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús cuenta con una dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, por lo tanto, esta función deberá ser desarrollada por Trabajo Social. El manejo integral del proceso permite manifestar la alta valoración y el respeto que la ESE HSCJ tiene por el usuario y la importancia de su opinión para el mejoramiento de la calidad de los servicios que se presentan. Mediante este trámite se busca conocer las causas y resolver los problemas que han generado una sensación de insatisfacción o un daño, para lo cual, se debe: Dar una respuesta que satisfaga a la necesidad y expectativa del usuario acorde con los servicios que presta la institución. Disponer de un mecanismo de identificación de posibles problemas en la prestación de servicio y realimentar la ejecución de los diferentes procesos y procedimientos de la institución. Establecer estrategias de mejoramiento que permitan que se corrijan y/o minimicen los efectos de inconvenientes sin solución inmediata. El conocimiento y trámite de las quejas y reclamos puede evitar posibles complicaciones por demandas de tipo judicial o soportar la defensa de la empresa.

5. LINEAMIENTOS PQRSF

Recepción PQRSF

Todas las quejas deberán ser tratadas de forma equitativa, objetiva e imparcial garantizando la confidencialidad de la información personal del quejoso.

En caso de que la queja no sea competencia del Hospital, SIAU remitirá a la entidad competente dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de ésta, con una comunicación, adjuntando el

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
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 4 de 16

original de la queja, y comunicando al quejoso las razones del traslado a la otra entidad, remitiéndole copia de la comunicación con la cual se dio traslado.

Apertura de buzones

La Oficina de atención al Usuario, mantiene dispuesto un cronograma de apertura de los buzones de sugerencias y felicitaciones, la apertura se realiza cada 15 días, dos veces en el mes

En compañía del delegado de la Asociación de Usuarios, Trabajo Social, un (1) funcionario de control interno y funcionaria de Calidad se desplazará para la apertura de los buzones de sugerencias y felicitaciones, registrando la información en el formato de acta correspondiente.

Se realiza el conteo de todas las PQRSF en presencia del Representante de la Asociación de Usuarios designado para el acompañamiento. Al terminar la verificación de todos los buzones, se debe diligenciar el formato del Acta de apertura de buzones firmado por todos los que intervinieron en la actividad, para posteriormente notificar a los directamente relacionados en las PQRSF o en su defecto a la coordinación de cada área.

El Hospital se encuentra dotado por cuatro (4) buzones de sugerencias y felicitaciones en cada servicio para facilitar al usuario el acceso a estos.

Seguimiento a la Oportunidad en la Respuesta Inicial o Parcial:

Las peticiones quejas reclamos y denuncias tendrán tiempos de respuesta en el número de días estipulado por la ley. El Usuario deberá recibir en todos los casos, respuesta a su queja en un plazo no mayor a lo contemplado en la Constitución política y las normas legales vigentes. Si no es posible solucionar el requerimiento del usuario en este tiempo, se le comunicará indicándole la fecha en que se dará respuesta definitiva.

Como medida preventiva y/o correctiva, la oficina de Control Interno de Gestión audita el procedimiento de PQRSF para que se realice y que, conforme a la norma, rendirá a la administración de la entidad un informe Trimestral sobre el particular.

CONSOLIDADO POR MES

MES	Petición	Queja	Reclamo	Felicitación	sugerencia	solicitud	Total Tramitada
ABRIL	5	14	3	5	4	0	31
MAYO	1	17	0	7	2	0	27
JUNIO	1	15	0	6	4	4	26

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
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 5 de 16



CONSOLIDADO TRIMESTRAL POR SERVICIO

A continuación, se presenta el consolidado trimestral de PQRSF, dividida por los servicios que presentaron observaciones.

ABRIL 2025

Servicio	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total	Total, Tramitadas
Consulta E.	0	2	1	0	2	5	5
Urgencias	1	1	1	3	0	6	6
Hospitalización	0	1	0	0	1	2	2
PYM	0	1	0	0	1	2	2
Trabajo social	0	0	0	0	1	1	1
Facturación	0	2	0	0	0	2	2
Vacunación	0	0	0	0	0	0	0
Odontología	0	0	0	0	0	0	0
SIAU	4	3	1	1	0	9	9
Farmacia	0	1	0	0	0	1	1
Equipos Básicos	0	0	0	0	0	0	0
Laboratorio	0	0	0	0	0	0	0
Archivo	0	1	0	0	0	1	1
Referencia	0	0	0	0	0	0	0

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
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 6 de 16

Administrativos	0	0	0	0	0	0	0
Salud pública	0	0	0	0	0	0	0
Terapia Física	0	1	0	0	0	1	1
Vigilancia	0	1	0	0	0	1	1
Rayos X	0	0	0	0	0	0	0
Quirófano	0	0	0	0	0	0	0
Nutrición	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	5	14	3	4	5	31	31

MAYO 2025

Servicio	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total	Total, Tramitadas
Consulta E.	0	1	0	0	1	2	2
Urgencias	0	1	0	2	1	4	4
Hospitalización	0	0	0	0	0	0	0
PYM	0	1	0	0	1	2	2
Trabajo social	0	0	0	0	0	0	0
Facturación	0	1	0	0	0	1	1
Vacunación	0	0	0	0	3	3	3
Odontología	0	0	0	0	0	0	0
SIAU	1	5	0	0	1	7	7
Farmacia	0	2	0	0	0	2	2
Equipos Básicos	0	0	0	0	0	0	0
Laboratorio	0	0	0	0	0	0	0
Archivo	0	4	0	0	0	4	4
Referencia	0	0	0	0	0	0	0
Administrativos	0	1	0	0	0	1	1
Salud pública	0	0	0	0	0	0	0
Terapia Física	0	0	0	0	0	0	0
Vigilancia	0	0	0	0	0	0	0
Rayos X	0	0	0	0	0	0	0
Quirófano	0	0	0	0	0	0	0
Nutrición	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	16	0	2	7	26	26

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
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 7 de 16

JUNIO 2025

Servicio	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total	Total Tramitadas
Consulta E.	0	3	0	0	0	3	3
Urgencias	0	0	0	0	0	0	0
Hospitalización	0	0	0	0	0	0	0
PYM	0	2	0	0	0	2	2
Trabajo social	0	1	0	0	1	2	2
Facturación	0	0	0	0	1	1	1
Vacunación	0	0	0	0	0	0	0
Odontología	0	1	0	0	1	2	2
SIAU	0	6	0	3	1	10	10
Farmacia	0	0	0	0	1	1	1
Equipos Básicos	0	0	0	0	0	0	0
Laboratorio	0	1	0	0	1	2	2
Archivo	1	0	0	1	0	2	2
Referencia	0	0	0	0	0	0	0
Administrativos	0	0	0	0	0	0	0
Salud publica	0	0	0	0	0	0	0
Terapia Física	0	0	0	0	0	0	0
Vigilancia	0	1	0	0	0	1	1
Rayos X	0	0	0	0	0	0	0
Quirófano	0	0	0	0	0	0	0
Nutrición	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	15	0	4	6	26	26

Por otra parte, es importante resaltar que el mes con mayor incidencia en quejas es el mes de mayo para un total de 16 quejas donde el servicio que mayor presento quejas es el servicio de Atención al usuario

MOTIVOS MANIFESTADOS DE PQRSF

- ✓ Inconformidad por la falta de citas con especialidad de Pediatría
- ✓ Inconformidad por la reprogramación en la agenda de Ecografías.
- ✓ Inconformidad por la dificultad de en el acceso a citas del servicio de Odontología.

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
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 8 de 16

- ✓ Inconformidad por la atención del servicio de archivo
- ✓ Inconformidad por la inconsistencia en resultados de laboratorios clínicos.

ANÁLISIS:

Mes de Abril

El servicio que mayor número de quejas recibió en el mes de abril fue el área de SIAU con un total de 3 quejas, seguido del área de consulta externa con un total de 2 quejas y el área de facturación con un total de 2 quejas, es importante anotar que las quejas dirigidas al área de SIAU hacen referencia a la reprogramación de citas sin previa notificación al usuario. La coordinadora del área de PYM explicó que dicha reprogramación se debió a la participación del profesional de odontología en una brigada extramural. Aunque se intentó contactar al usuario en múltiples ocasiones a través de los números registrados en SIHOS, no fue posible establecer comunicación. No obstante, se realizó la respectiva asignación de cita dentro de los horarios solicitados anteriormente por usuaria con el fin de garantizar la prestación de la atención por el servicio de odontología, se ofrecieron disculpas por los inconvenientes y se aseguró que se continuará trabajando en la mejora del servicio.

En cuanto a la segunda queja está relacionada con la toma de signos vitales y peso a un menor de 4 meses sin ropa. La coordinadora de SIAU informó que se encuentra en proceso de gestión para la asignación de un auxiliar de enfermería que realice este procedimiento en las consultas realizadas durante las brigadas de segundo nivel. Además, ofreció disculpas y reafirmó el compromiso de mejorar la calidad en la atención.

En cuanto a la tercera queja se refiere a dificultades presentadas por una paciente gestante durante el proceso de facturación para una consulta de ginecología, debido a que el tiempo límite para facturar había sido superado. La coordinadora explicó que el proceso de facturación debe realizarse al menos 30 minutos antes de la consulta, es decir del llamado del especialista, con el fin de evitar la pérdida de la cita. En este caso, se brindó solución a la usuaria, permitiéndole acceder al servicio asignado, orientando la importancia de asistir a las consultas dentro del horario asignado por el área de SIAU. También se resaltó que se continúa trabajando en la mejora continua de la atención, con un enfoque en la humanización y la calidad del servicio.

En cuanto a las quejas recepcionadas en el área de Consulta Externa es importante anotar que las PQRSF están relacionadas con la atención brindada por un funcionario médico del servicio de urgencias. Ante esta situación, el coordinador médico ofreció disculpas por los inconvenientes presentados e informó que se tomarán las medidas necesarias para evitar que hechos similares se repitan. Asimismo, explicó que, para establecer un diagnóstico en la mayoría de los casos, se requiere de ayudas diagnósticas y paraclínicos, lo cual implica un proceso que toma tiempo.

Respecto a la segunda queja, el coordinador del área manifestó que fue difícil brindar una respuesta concreta, ya que, al verificar en la plataforma SIHOS, no se encontró ningún registro de atención en el servicio de urgencias a nombre de la persona que presentó la queja. Por lo tanto, se recomienda

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
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 9 de 16

que, en futuras PQRSF, los usuarios proporcionen información más detallada sobre los hechos y datos completos del afectado para facilitar una respuesta oportuna y efectiva.

En cuanto a las quejas recepcionadas en el área de Facturación es importante anotar que las PQRSF están relacionadas con el retraso en la facturación y la falta de amabilidad de los funcionarios del área hacia los pacientes, se remitió queja a coordinador de área de facturación quien ofreció disculpas por las situaciones presentadas y refiere se realizó capacitación al personal basado en el tema de atención al usuario con el fin de disminuir estas situaciones y prestar una atención de calidad, así también dio a conocer que el facturador debe realizar procesos administrativos que corresponden a soportar las facturas de modalidad evento, dentro de estos términos debe descargar la factura, la historia clínica, derechos del usuario, autorización, orden médica, diligenciar comprobante de recibido del usuario y demás documentos necesarios, todos estos soportes se deben agrupar en carpetas digitales y nombrar cada documento de manera específica según corresponda cada EPS como también se debe imprimir todo los soportes mencionados de otras EPS para las respectivas cuentas de cobro y envió a las diferentes administradoras responsables de pago.

Teniendo en cuenta lo anterior, los facturadores distribuyen su tiempo para realizar estos procesos, esto implica que un facturador atienda usuarios mientras el otro se dedica al proceso de soportar las facturas. Como compromiso ante la queja presentada establecido que cuando haya muchos usuarios los dos facturadores atiendan al tiempo sin importar que estén en proceso de soportar facturas y de esta manera se agiliza la atención y se minimiza la aglomeración de pacientes.

De este modo, siguiendo con las PQRS del mes de abril se haya un aspecto positivo a resaltar, si bien en algunas PQRSF los usuarios manifiestan inconformidad en la atención brindada por funcionarios de la ESE, también se encuentran usuarios que coinciden en la atención humana y cálida que les brindan los funcionarios, encontrando 5 felicitaciones, las cuales van dirigidas a personal del área de consulta externa, hospitalización, trabajo social y promoción y mantenimiento. Por lo cual, se considera importante seguir fortaleciendo dichos aspectos para lograr la excelencia que se busca en el servicio que se presta a la comunidad.

Mes de Mayo

Al comparar los resultados del mes de mayo con los del mes anterior, se evidencia una disminución en el número total de PQRSF recepcionadas. En abril se registraron 31 PQRSF, mientras que en mayo se recibieron 26 PQRSF, lo que representa una reducción en la cantidad de reportes. Sin embargo, se observa un aumento significativo en el porcentaje de quejas. En abril, el 19% del total correspondía a quejas, mientras que en mayo esta proporción ascendió al 63%, lo cual indica una percepción más crítica por parte de los usuarios en cuanto a los servicios ofrecidos.

Por otro lado, las felicitaciones mostraron una leve mejora. En abril representaban el 24% del total de PQRSF, y en mayo aumentaron al 26%, lo que sugiere que, a pesar del incremento en las quejas, algunos usuarios también han percibido avances positivos en ciertos aspectos del servicio.

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
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 10 de 16

Este contraste resalta la importancia de analizar con mayor profundidad las áreas específicas que están generando inconformidades, al tiempo que se deben fortalecer aquellas que están siendo bien valoradas por los usuarios.

Los servicios que mayor número de quejas recibieron en el mes de mayo fueron SIAU con un total de 5 quejas y el área de Archivo con un total de 4 quejas, las quejas recepcionadas en el servicio de SIAU están relacionadas de la siguiente manera, la **primera** corresponde a la demora en la atención del servicio de ginecología, dado que paciente cuenta con cita asignada a las 04:00 pm con horario de factura 03:30 pm y paciente recibe atención por parte del servicio a las 07:00pm, desde la coordinación del área de Trabajo social se brinda respuesta inicialmente ofreciendo disculpas por las dificultades que se presentaron en la atención, orienta el horario establecido para la facturación del servicio (30 mnt antes de la cita) este tiempo esta implementado con el fin de evitar la pérdida de la cita asignada y garantizar la atención oportuna del paciente, resalta que el profesional en ginecología realizar y está disponible al llamado para realizar interconsultas de los servicios de urgencias y hospitalización. Como parte del compromiso y mejora continua, refiere se ha instruido a auxiliar de ginecología brindar información oportuna a los pacientes sobre este tipo de eventualidades. La **segunda, tercera** queja corresponde al horario de la cita asignada para el servicio de ecografías dado que presentan demora en la atención del servicio, desde la coordinación del área de Trabajo social se brinda respuesta inicialmente ofreciendo disculpas por las dificultades que se presentaron en la atención, informa que las citas se programan con un tiempo estimado de atención de 10 minutos por paciente, con una asignación de hasta 60 cupos diarios, Para garantizar una atención oportuna y organizada, los pacientes citados en los horarios de 5:00, 6:00 y 7:00 p.m. son llamados de manera aleatoria en el transcurso de la mañana (alrededor de las 9:00 a.m.) y en la tarde (03:00 pm) para realizar el proceso de facturación. Cabe señalar que la toma de la ecografía no excede los 10 minutos, lo que permite cumplir eficientemente con el número de cupos establecidos. La **cuarta** queja hace referencia a la asignación de citas, usuaria refiere debe de esperar mucho tiempo para la atención del servicio, desde la coordinación del área de Trabajo social se brinda respuesta inicialmente ofreciendo disculpas por las dificultades que se presentaron en la atención y explica que se intentó establecer comunicación con usuaria con el fin de brindar una respuesta oportuna y dar solución a la situación reportada. Según la información suministrada por la usuaria, se procedió a verificar en el sistema SIHOS la atención relacionada con el servicio de odontología. No se encontró registro de atención, aunque sí consta una cita asignada para el día 30 de abril de 2025 a las 2:20 p.m. Durante el intento de contacto, la llamada fue interrumpida y a pesar de realizar múltiples intentos posteriores, refiere no fue posible restablecer la comunicación. En este contexto, se refuerzan las orientaciones al equipo encargado de la asignación de citas en cuanto a establecer los tiempos de facturación adecuados en relación con el horario de atención de los pacientes. La facturación debe realizarse 30 minutos antes de la cita programada, con el objetivo de garantizar un proceso eficiente y evitar cualquier riesgo que pueda comprometer la atención. La **quinta** PQRSF hace referencia a la sugerencia de los horarios establecidos para las capacitaciones del personal de la ESE en horarios de atención a usuarios, desde la coordinación del área de Trabajo social se brinda respuesta inicialmente ofreciendo disculpas por las dificultades que se presentaron y refiere se brinda capacitación y asesoría constante a todo el personal, para asegurar que estén debidamente actualizados en cuanto a los procesos y procedimientos necesarios. Esto permite garantizar que las atenciones, los procesos y el direccionamiento de los pacientes se lleven a cabo

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
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 11 de 16

de manera correcta y eficiente, Por otro lado, menciona que la contratación del personal es bajo modalidad de Prestación de Servicios, por lo que los horarios establecidos para la atención son de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m. En cumplimiento con estos horarios, señala que el Hospital Sagrado Corazón de Jesús es un Hospital prestador de servicios de I nivel y II nivel por brigadas programadas, por lo cual estas atenciones de segundo nivel en su mayoría incluyen la atención los fines de semana, motivo por el cual el personal asiste a la atención y prestación de sus servicios, así también resalta que nuestro personal requiere de su tiempo de descanso en pro de su bienestar físico y emocional. Con el fin de garantizar una atención de calidad, refiere es indispensable que el personal disponga de estos días de descanso, motivo por el cual es difícil la programación de capacitaciones los días sábados, domingos o festivos.

En cuanto a las quejas recepcionadas en el área de Facturación es importante anotar que las PQRSF están relacionadas con la falta de explicación adecuada al usuario, una actitud poco cordial en la atención y el consumo de alimentos durante el horario de atención a los usuarios, desde la coordinación del área de Archivo brindan respuesta inicialmente ofreciendo disculpas por las dificultades que se presentaron en la atención, refieren que continúan trabajando en brindar una atención basada en el respeto la empatía y la calidad humana, así también se reforzaran las buenas prácticas de atención al usuario para prevenir que este tipo de situaciones similares se repitan.

De este modo, siguiendo con las PQRS del mes de mayo se haya un aspecto positivo a resaltar, si bien en algunas PQRSF los usuarios manifiestan inconformidad en la atención brindada por funcionarios de la ESE, también se encuentran usuarios que coinciden en la atención humana y cálida que les brindan los funcionarios, encontrando 7 felicitaciones, las cuales fueron tramitadas, estas fueron dirigidas a personal del área de consulta externa, urgencias, PyM, vacunación y SIAU, se considera importante seguir fortaleciendo dichos aspectos para lograr la excelencia que se busca en el servicio que se presta a la comunidad.

Mes de Junio

Según los resultados del mes de junio, se mantiene la misma cantidad de PQRSF recepcionadas que en mayo, con un total de 26 PQRSF. No obstante, se observa una ligera disminución en el porcentaje de quejas, que pasó del 63% en mayo al 58% en junio. Esta variación, aunque mínima, podría indicar una leve mejora en la percepción del servicio por parte de los usuarios.

En contraste, se evidencia una disminución en el porcentaje de felicitaciones. Mientras que en mayo representaban el 26% del total de PQRSF, en junio esta cifra descendió al 23%. Esta reducción sugiere una menor expresión de satisfacción por parte de los usuarios, lo cual debe ser analizado para identificar posibles áreas de mejora. En conjunto, los datos muestran estabilidad en el volumen de PQRSF, pero también resaltan la importancia de continuar fortaleciendo la calidad del servicio para aumentar los niveles de satisfacción y reducir las inconformidades.

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
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 12 de 16

Las áreas que mayor número de quejas recibieron en el mes de junio fueron SIAU con un total de 6 quejas y Consulta Externa con un total de 3 quejas, dentro de las quejas recepcionadas en el área de SIAU las cuales están relacionadas de la siguiente manera, la **primera y segunda** queja hace referencia a la reprogramación de la agenda de ecografías, desde la coordinación de SIAU inicialmente se ofrece disculpas por la situación presentada y refiere la reprogramación de las citas obedeció a una situación de fuerza mayor: el especialista en ecografía, quien se traslada desde la ciudad de cali, viaja habitualmente el día anterior (14 de junio) para iniciar puntualmente su jornada programada. sin embargo, debido a condiciones climáticas adversas, los vuelos fueron cancelados por motivos de seguridad aérea, lo cual imposibilitó su desplazamiento y, en consecuencia, la realización de las citas agendadas, la **tercera y cuarta queja** hacer referencia a la escasa cantidad de fichas para el servicio de odontología y la dificultad en cuanto a la comunicación con la línea establecida para la asignación de citas, desde la coordinación de SIAU inicialmente ofrece disculpas por los inconvenientes presentados y menciona el área de SIAU cuenta con una única línea para la contestación de llamadas telefónicas y asignación de citas de los diferentes servicios que ofrece el área de PYM ,nos permitimos informarle que, con el objetivo de mejorar el acceso y la oportunidad en la atención, la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús ha vinculado recientemente un nuevo profesional al área de odontología, contando actualmente con un total de cuatro odontólogos al servicio de la comunidad. Adicionalmente, se continúa fortaleciendo el servicio mediante la implementación de brigadas extramurales de odontología e higiene oral, las cuales se trasladan a las zonas rurales dispersas del municipio. Esta estrategia busca evitar que los usuarios deban desplazarse hasta el casco urbano para acceder a estos servicios, facilitando así su atención de manera más cercana y oportuna. De igual forma, se trabaja de manera articulada con los programas CAMAD, EQUIPOS BÁSICOS DE SALUD y CDI, lo que permite una mayor cobertura y un acceso efectivo a la atención por parte de diferentes grupos poblacionales, la **quinta** queja hace referencia a la dificultad en el acceso a la citas de especialidades de pediatría y la solicitud de cambio de IPS, desde la coordinación de SIAU ofrece disculpas por los inconvenientes presentados y resaltar que el HSCJ cuenta con un profesional en la especialidad de Pediatría, quien presta sus servicios de acuerdo con su disponibilidad, ya que también ejerce en otras ciudades. Debido a la alta demanda de atención en nuestro municipio y al número creciente de usuarios que acceden a través de autorizaciones emitidas por distintas EPS (EMSSANAR, MALLAMAS, NUEVA EPS, FOMAG, entre otras), se ha generado un alto número de usuarios con requerimiento del servicio, como estrategias de mejora, se ha implementado un sistema de registro previo para la asignación de citas con la especialidad de pediatría. Este registro debe realizarse directamente en la Oficina de SIAU o en la oficina de Trabajo Social, adicional a ello se orienta uno de los derechos de los usuarios es poder elegir, por lo cual para dicho proceso se orienta debe de acercarse a la oficina de nueva EPS y/o a la oficina de Secretaria de Salud Municipal, por último se garantiza cita de pediatría la cual se programa para el día 22/07/2025 hora 01:50 pm; la **sexta** queja hace referencia a la dificultad en el acceso oportuno del servicio de terapias físicas, desde la coordinación de SIAU inicialmente ofrece disculpas por los inconvenientes presentados y refiere debido a la alta demanda de pacientes afiliados a las diferentes EAPB (Emssanar, Mallamas, Nueva EPS, entre otras con portabilidad activa en el municipio), y con el objetivo de garantizar la prestación continua y oportuna del servicio, la E.S.E. ha implementado como parte de su plan de mejora la vinculación de *un cuarto profesional* en esta especialidad. Actualmente, la institución cuenta con cuatro fisioterapeutas, quienes brindan

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
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 13 de 16

atención de *lunes a sábado*, lo que ha permitido mejorar significativamente el acceso y la oportunidad en la atención de terapias físicas para nuestros usuarios.

En cuanto a las quejas recepcionadas en el área de Consulta Externa es importante anotar que las PQRSF están relacionadas de la siguiente manera: la **primera** queja hace referencia a una presunta falta de ordenamiento de imágenes diagnósticas por parte del médico general durante la atención, desde la coordinación de Consulta Externa brinda respuesta refiriendo de acuerdo a historial clínico de ingreso, paciente se encuentra en estado de embriaguez, sin acompañante, quien durante estancia hospitalaria no presenta déficit neurológico, pero además se dan recomendaciones generales por las cuales deben acudir al servicio de urgencias, entre las cuales se encuentra la pérdida de la conciencia o convulsiones, paciente quien posteriormente fue ingresado y remitido hacia nivel de mayor complejidad, aclara que las dos oportunidades fue atendido oportunamente, adicional a ello refiere que al contar con acompañante se es difícil tener información importante para toma de decisiones ya que un paciente en estado de embriaguez es un paciente difícil de manejar ya que por lo general solicitan salir pronto de la institución. Refiere realiza recomendación al grupo médico que independientemente todo paciente de accidente de tránsito debe permanecer un mínimo de 6 horas de vigilancia neurológica previa salida. La **segunda** queja hace referencia a la inconformidad manifestada por el usuario respecto al trato recibido por profesional médico en el servicio de urgencias, desde la coordinación medica se brinda respuesta refiriendo ofrece disculpas por lo sucedido con el familiar y dado que queja registra de forma anónima, es difícil saber el motivo por el cual el o la paciente consulto la fecha en la que se refiere en PQRSF, para de esta manera poder contextualizar la situación y ser imparcial en las decisiones a tomar con el personal en ese tipo de errores, adicional a ello informa que el Dr. en mención al momento ya no hace parte del equipo de trabajo de la Institución, la **tercera** queja hace referencia a la demora en la atención por parte de uno de los funcionarios médicos de la Institución hacia paciente, desde la coordinación de consulta externa informa que medico de turno efectivamente se encontraba descansando ya que la atención solicitada por su familiar fue en horas de la madrugada y según clasificación de TRIAGE la cual da a entender que su patología en su momento no era de atención inmediata dado que se clasifico como Triage III, ADICIONAL A ELLO REFIERE A ESA HORA POSTERIOR A LA JORNADA DE trabajo él se tomó un descanso, ya que la fatiga tanto mental como física dentro del servicio de urgencias es muy alta, medico refiere que se le explico se iba a atender al paciente por tanto recalca que en las instalaciones de ingreso a urgencias hay una infografía donde se especifica los tiempos de espera en la atención. Como plan de mejora se hizo el llamado al médico para que disminuya dicho tiempo estipulado para garantizar la atención de los usuarios y se hizo compromiso para tal efecto, solicita comprensión por la demora en la atención.

De este modo, siguiendo con las PQRS del mes de junio se haya un aspecto positivo a resaltar, si bien en algunas PQRSF los usuarios manifiestan inconformidad en la atención brindada por funcionarios de la ESE, también se encuentran usuarios que coinciden en la atención humana y cálida que les brindan los funcionarios, encontrando 6 felicitaciones las cuales fueron tramitadas, estas están dirigidas a personal del área de Trabajo Social, Facturación, odontología, SIAU, farmacia y laboratorio. Por lo cual, se considera importante seguir fortaleciendo dichos aspectos para lograr la excelencia que se busca en el servicio que se presta a la comunidad.

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
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 14 de 16

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Desde la oficina de Trabajo Social y SIAU, se hace seguimiento al cumplimiento de los tiempos por parte de los servicios involucrados, quienes se encargan de realizar los correspondientes descargos a las situaciones presentadas, para así poder canalizar desde esta oficina la información y realizar las respuestas a nuestros usuarios.

Representado este análisis de la siguiente manera

Oportuna	15 dias habiles
Inoportuna	entre 16 y 20 dias hábiles
En curso	dentro de los tiempos de oportunidad
Inoportuna	mas de 21 dias
En curso	atrasadas

6. CONCLUSIONES

- Se realiza mantenimientos a los buzones y se fortalece el conocimiento a los usuarios y personal que conforma el comité de apertura de Buzón frente a los medios que posee el hospital para realizar o monitorear la calidad en la prestación de los servicios.
- Desde el proceso de Atención al Usuario y Trabajo Social se promueve la participación ciudadana, así como el cumplimiento del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios donde se han venido fortaleciendo los puntos de información y hoy en día se muestran resultados positivos apoyando la gestión de los servicios para brindar una mejor atención con calidad.
- La E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS se caracteriza por dar cumplimiento al 99.9% de todas las manifestaciones recibidas por los diferentes canales las cuales son analizadas dando tramite de acuerdo a lo que establece la ley.
- La E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS busca el mejoramiento continuo a través de estrategias de racionalización de trámites, calidad y oportunidad, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y sus familias, busca minimizar todas

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
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 15 de 16

las situaciones identificadas y caracterizadas al interior de la Institución, especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de su derecho.

- Desde el proceso de Atención al Usuario y Trabajo Social se continúa realizando seguimiento a las diferentes dependencias e insistiendo en la necesidad de cumplir con los tiempos de respuesta previstos en la Ley.

7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar retroalimentación y capacitaciones periódicas al personal involucrado en los distintos subprocesos con el objetivo de dar a conocer las quejas, reclamos e inquietudes de los usuarios sobre los servicios de sus dependencias para identificar las causas que son objeto de mayor queja o reclamo con el fin de tomar correctivos al respecto y se logre un impacto en las mismas y que causen disminución de las radicaciones. Así mismo dejar soporte físico de las socializaciones realizadas.
- Se hace necesario que dentro de las actas de apertura de buzón se plasme de forma concreta las acciones y/o compromisos que se adoptaran a partir de las sugerencias y/o felicitaciones dadas por los usuarios; y a su vez deberá ser socializado con la gerencia para su conocimiento y fines pertinentes.
- Se recomienda contestar las quejas de los usuarios en el menor tiempo posible para evitar incumplir con los tiempos de respuesta y procurar la comunicación con el usuario en la brevedad posible para resolver su inconformidad.
- En el servicio de urgencias es necesario mantener una comunicación asertiva tanto con los pacientes y acompañantes, como con los compañeros (administrativos y asistenciales) del área, con el fin de brindar siempre respuesta oportuna a las necesidades de servicios y atención.
- En el servicio de atención al usuario es necesario mantener una comunicación asertiva tanto con los pacientes y acompañantes con el fin de brindar siempre respuesta oportuna a las necesidades de servicios y atención.

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
		Versión: 2
	INFORME	Fecha Elaboración: 16/04/2024
		Página 16 de 16

8. FIRMA DEL RESPONSABLE DEL INFORME



NELLY GAVIRIA

COORDINADORA AREA DE TRABAJO SOCIAL Y SIAU

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