

| | | |
|---|--|--|
|  <p>E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús</p> | <p>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 - 5</p> | <p>Código: SGC-PR-02-F6</p> |
| | <p>INFORME</p> | <p>Versión: 2</p> |
| | | <p>Fecha Elaboración: 16/04/2024</p> |
| | | <p>Página 1 de 14</p> |

INFORME PQRSF III TRIMESTRE-2025
ley 1474 de 2011 articulo 76



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

PRESENTADO POR:
NELLY GAVIRIA

SEPTIEMBRE
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

| | | |
|---|--|--|
|  <p>E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús</p> | <p>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5</p> | <p>Código: SGC-PR-02-F6</p> |
| | INFORME | <p>Versión: 2</p> |
| | | <p>Fecha Elaboración: 16/04/2024</p> |
| | | <p>Página 2 de 14</p> |

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 III TRIMESTRE que corresponde a los meses julio, agosto y septiembre.

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

| | | |
|---|--|--|
|  <p>E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús</p> | <p>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 - 5</p> | <p>Código: SGC-PR-02-F6</p> |
| | <p>INFORME</p> | <p>Versión: 2</p> |
| | | <p>Fecha Elaboración: 16/04/2024</p> |
| | | <p>Página 3 de 14</p> |

2. OBJETIVO

Realizar seguimiento a las PQRSF recibidas y tramitadas por la oficina de trabajo social durante el tercer trimestre del año 2025 (julio - septiembre), con el fin de verificar su adecuada gestión, establecer el estado actual de cada caso, e identificar oportunidades de mejora en la atención y resolución de las mismas.

3. RECURSOS

Para la consolidación de las PQRSF interpuestas en la institución se utiliza los siguientes recursos:

- ✓ Buzones de sugerencias ubicados en el área de consulta externa, urgencias, hospitalización, sede de promoción y mantenimiento, sede el tigre y el placer.
- ✓ Correo electrónico institucional trabajosocial@hospitalhormiga.gov.co
- ✓ PQRS interpuestas mediante la secretaría de Salud Municipal
- ✓ PQRS interpuestas de manera presencial en el área de trabajo social

4. DESARROLLO DEL INFORME

La E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús realiza la recolección de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) tanto en medio físico como digital. Posteriormente, se recopilan las evidencias correspondientes a las quejas con el fin de dar respuesta al usuario afectado, conforme a los plazos establecidos:

- **Dos (2) días hábiles** para PQRSF clasificadas como vitales.
- **Cinco (5) días hábiles** para PQRSF de trámite normal.

La institución cuenta con una dependencia responsable del proceso de atención al usuario, siendo el área de **Trabajo Social** la encargada de recibir, gestionar y dar trámite a las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios.

Este proceso se desarrolla de manera integral como expresión del alto valor y respeto que la E.S.E. otorga a sus usuarios, así como del compromiso institucional con la calidad en la prestación de los servicios. Las PQRSF permiten a la entidad conocer las causas de la insatisfacción, corregir posibles fallas y fortalecer los procesos institucionales a través de la retroalimentación.

Entre los objetivos del trámite de PQRSF se destacan:

- Proporcionar respuestas que atiendan adecuadamente las necesidades y expectativas de los usuarios, en concordancia con los servicios ofrecidos.
- Identificar problemas en la prestación del servicio para retroalimentar y mejorar los procesos y procedimientos institucionales.
- Establecer estrategias de mejora que permitan corregir o minimizar los efectos de los inconvenientes que no pueden solucionarse de manera inmediata.
- Prevenir posibles complicaciones legales mediante una gestión oportuna y adecuada de las quejas, así como sustentar la defensa institucional en caso de requerirse.

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 Guámez – Putumayo

| | | |
|---|--|--|
|  <p>E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús</p> | <p>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 - 5</p> | <p>Código: SGC-PR-02-F6</p> |
| | <p>INFORME</p> | <p>Versión: 2</p> |
| | | <p>Fecha Elaboración: 16/04/2024</p> |
| | | <p>Página 4 de 14</p> |

La adecuada gestión de las PQRSF refleja el compromiso de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús con la mejora continua y con el fortalecimiento de una atención centrada en el usuario

5. LINEAMIENTOS PQRSF

6. Recepción PQRSF

7. Todas las quejas deberán ser tratadas de manera equitativa, objetiva e imparcial, garantizando en todo momento la confidencialidad de la información personal del usuario que presenta la queja.
8. En los casos en que la queja recibida no sea competencia de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús, el proceso de trabajo social será responsable de remitirla a la entidad competente en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de su recepción.
9. Esta remisión se deberá realizar mediante comunicación formal, adjuntando el original de la queja, y notificando al usuario las razones del traslado. Así mismo, se le deberá remitir copia de la comunicación enviada a la entidad correspondiente, con el fin de garantizar transparencia en el proceso y mantener informado al quejoso sobre el trámite realizado.

10. Apertura de buzones

11. 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
12. 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.
13. 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.
14. El Hospital se encuentra dotado por cuatro (4) buzones de sugerencias y felicitaciones en cada servicio para facilitar al usuario el acceso a estos.

15. Seguimiento a la Oportunidad en la Respuesta Inicial o Parcial:

16. 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.
17. 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.

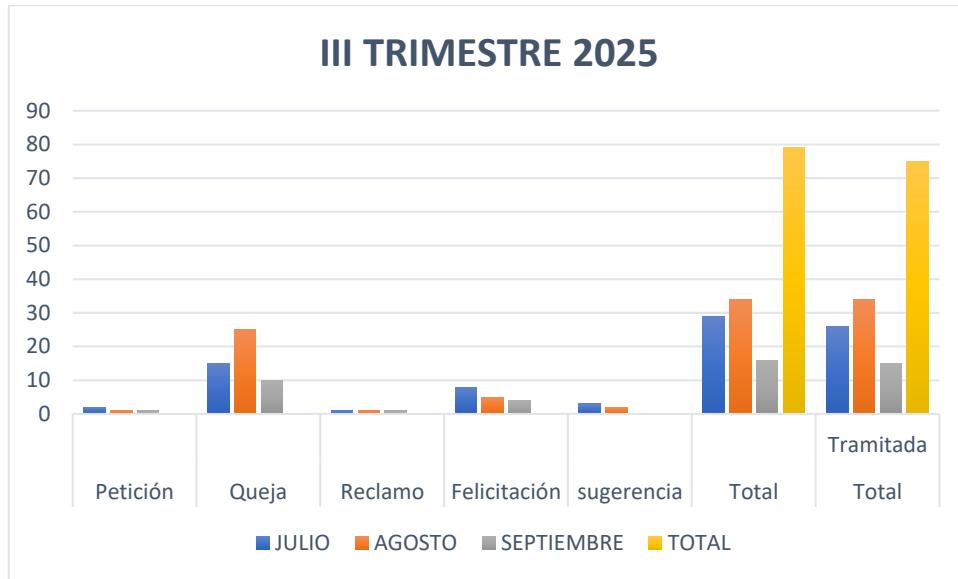
Excelencia y Servicio a la Comunidad

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

| | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
|  <p>E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús</p> | E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 - 5 | | | | | | Código: SGC-PR-02-F6 |
| | INFORME | | | | | | Versión: 2 |
| | | | | | | | Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 5 de 14 |

CONSOLIDADO POR MES

| MES | Petición | Queja | Reclamo | Felicitación | sugerencia | Total | Total Tramitada |
|--------------|----------|-----------|----------|--------------|------------|-----------|-----------------|
| JULIO | 2 | 15 | 1 | 8 | 3 | 29 | 26 |
| AGOSTO | 1 | 25 | 1 | 5 | 2 | 34 | 34 |
| SEPTIEMBRE | 1 | 10 | 1 | 4 | 0 | 16 | 15 |
| TOTAL | 4 | 50 | 3 | 17 | 5 | 79 | 75 |



CONSOLIDADO TRIMESTRAL POR SERVICIO

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

JULIO 2025

| Servicio | Petición | Queja | Reclamo | Sugerencia | Felicitación | Total | Total, Tramitadas |
|-----------------------|----------|-------|---------|------------|--------------|----------|-------------------|
| Consulta E. | | 1 | | | 1 | 2 | 2 |
| Urgencias | | 4 | | | | 4 | 4 |
| Trabajo social | | 1 | | | | 1 | 1 |
| Facturación | | 1 | | | 2 | 3 | 1 |

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 Guámez – Putumayo

| | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
|  <p>E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús</p> | E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 - 5 | | | | | | Código: SGC-PR-02-F6 |
| | INFORME | | | | | | Versión: 2 |
| | | | | | | | Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 6 de 14 |

| | | | | | | | |
|------------------------|----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|
| Administrativos | | | | 1 | | 1 | 1 |
| SIAU | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 12 | 11 |
| Salud mental | | | | | 1 | 1 | 1 |
| Laboratorio | | 2 | | | | 2 | 2 |
| Vacunación | | | | | 1 | 1 | 1 |
| Terapia Física | | 1 | | | 1 | 2 | 2 |
| TOTAL | 2 | 15 | 1 | 3 | 8 | 29 | 26 |

AGOSTO 2025

| Servicio | Petición | Queja | Reclamo | Sugerencia | Felicitación | Total | Total, Tramitadas |
|----------------------------|-----------------|--------------|----------------|-------------------|---------------------|--------------|--------------------------|
| SIAU | | 6 | | 1 | | 7 | 7 |
| Vigilancia | | 1 | 1 | | 1 | 3 | 3 |
| Consulta Externa | | 1 | | 1 | 1 | 3 | 3 |
| Mantenimiento | 1 | | | | | 1 | 1 |
| Urgencias | | 8 | | | 1 | 9 | 9 |
| Servicios Generales | | | | | 1 | 1 | 1 |
| PyM | | | | | 1 | 1 | 1 |
| Equipos Básicos | | 1 | | | | 1 | 1 |
| Crónicos | | 1 | | | | 1 | 1 |
| Gerencia | | 1 | | | | 1 | 1 |
| Archivo | | 2 | | | | 2 | 2 |
| Laboratorio | | 2 | | | | 2 | 2 |
| Hospitalización | | 1 | | | | 1 | 1 |
| CAMAD | | 1 | | | | 1 | 1 |
| TOTAL | 1 | 25 | 1 | 2 | 5 | 34 | 34 |

SEPTIEMBRE 2025

| Servicio | Petición | Queja | Reclamo | Sugerencia | Felicitación | Total | Total, Tramitadas |
|---------------------|-----------------|--------------|----------------|-------------------|---------------------|--------------|--------------------------|
| SIAU | | 3 | | | | 3 | 3 |
| FARMACIA | | 1 | | | | 1 | 1 |
| FACTURACION | | 1 | | | | 1 | 1 |
| GERENCIA | | 1 | | | | 1 | 1 |
| URGENCIAS | | 1 | | | 3 | 4 | 3 |
| FISIOTERAPIA | 1 | | 1 | | | 2 | 2 |

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

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
|  <p>E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús</p> | E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 - 5 | | | | | Código: SGC-PR-02-F6 |
| | INFORME | | | | | Versión: 2 |
| | | | | | | Fecha Elaboración: 16/04/2024 Página 7 de 14 |

| | | | | | | | |
|------------------------|----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|
| LABORATORIO | | 2 | | | | 2 | 2 |
| HOSPITALIZACIÓN | | 1 | | | 1 | 2 | 2 |
| TOTAL | 1 | 10 | 1 | 0 | 4 | 16 | 15 |

Por otra parte, es importante resaltar que el mes con mayor incidencia en quejas es el mes de agosto. para un total de 25 quejas donde el servicio que mayor presento quejas es el servicio de urgencias.

MOTIVOS MANIFESTADOS DE PQRSF

- ✓ Inconformidad por la dificultad de en el acceso a citas del servicio de Odontología.
- ✓ Inconformidad por la atención de parte del personal del área de laboratorio y el cambio de guantes entre pacientes para la toma de paraclínicos.
- ✓ Inconformidad con la atención en el área de urgencias en cuanto a la realización de procedimientos.

ANÁLISIS:

Mes de Julio

Durante el mes de julio, las áreas que recibieron el mayor número de quejas fueron el área de SIAU, con un total de cinco (5) quejas seguida del área de urgencias, con un total de cuatro (4) quejas.

En el caso de SIAU las PQRSF estuvieron relacionadas de la siguiente manera, la **primera queja** hace referencia a dificultad en la atención de cita programada para el servicio de Higiene Oral, desde la coordinación de SIAU inicialmente se ofrece disculpas por la situación presentada y se da a conocer se verificó que el día 2 de julio de 2025 paciente tenía asignadas dos citas: una para el servicio de odontología a las 10:00 a.m. y otra para higiene oral a las 10:20 a.m. Según el protocolo de atención de SIAU, los pacientes son citados con al menos 20 minutos de antelación con el fin de facilitar el acceso ágil a los diferentes servicios, reducir tiempos de espera y evitar la pérdida de citas agendadas.

No obstante, el día de la atención se presentó una salida extramural por parte de una de las profesionales encargadas del servicio de higiene oral, lo que implicó una reprogramación parcial de la agenda. Para mitigar este impacto y garantizar que todos los pacientes fueran atendidos, otra de las profesionales en higiene oral de la Institución asumió la atención de dicha agenda, lo cual

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 Guámez – Putumayo

| | | |
|---|--|--|
|  <p>E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús</p> | <p>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5</p> | <p>Código: SGC-PR-02-F6</p> |
| | <p>INFORME</p> | <p>Versión: 2</p> |
| | | <p>Fecha Elaboración: 16/04/2024</p> |
| | | <p>Página 8 de 14</p> |

ocasionó ciertos retrasos en la prestación del servicio. Informa que en los casos en que los pacientes no respondían al llamado inicial, se brindaron las indicaciones necesarias para que pudieran ser atendidos posteriormente, solicitando su comprensión y paciencia ante la situación.

La **segunda, tercera, cuarta y quinta queja** hace referencia a la dificultad en el acceso a las citas odontológicas y la cantidad limitada de fichas para el mismo, desde la coordinación de SIAU inicialmente se ofrece disculpas por la situación presentada y refiere que el área de SIAU PyM ha habilitado la línea telefónica 3187174902, la cual está destinada exclusivamente a la asignación de citas para el servicio de odontología. Esta línea estará disponible los días martes y jueves, en el horario de 7:00 a.m. a 9:00 a.m. Asimismo, se reitera el compromiso del personal de ofrecer un trato amable y una atención humanizada a todos nuestros usuarios.

Con el fin de mejorar el acceso a nuestros servicios ante la alta demanda de llamadas, se habilitó también la atención a través de WhatsApp, utilizando el mismo número telefónico. Esta alternativa permite a nuestros usuarios gestionar sus solicitudes de manera más ágil y efectiva, adicionalmente, nos complace informar que el Hospital ha vinculado un funcionario más y ha ampliado el número de fichas disponibles para el servicio de odontología, pasando de 20 a 35 fichas. Esta estrategia busca fortalecer y optimizar la calidad del servicio y la atención brindada a los usuarios.

En cuanto al área de **urgencias** las PQRSF se relacionan de la siguiente manera: **cuatro quejas** las cuales hacen referencia a , las cuales hacen referencia a la a la demora en la atención en el servicio de urgencias para el servicio de procedimientos (curaciones), desde la coordinación de Urgencias inicialmente se ofrece disculpas por la situación presentada y refiere se ha identificado esta dificultad dentro de nuestros procesos, la cual se presenta debido a que, en el servicio de urgencias, los procedimientos ambulatorios se realizan una vez se han atendido las urgencias vitales o de mayor complejidad, lo que puede ocasionar demoras importantes.

Con el fin de mejorar la experiencia de nuestros usuarios y brindar una atención más ágil, queremos compartirle que a partir del próximo mes se implementará una estrategia de mejora: la asignación en el cuadro de turnos de un auxiliar de enfermería dedicado exclusivamente a la realización de procedimientos curaciones, retiros de punto, nebulizaciones entre otros, Esta acción busca optimizar el tiempo de espera y fortalecer la calidad en la atención que ofrecemos.

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 julio 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 8 felicitaciones, las cuales van dirigidas a personal del área de salud mental, consulta externa, SIAU, vacunación, fisioterapia y facturación. Por lo cual, se

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 Guámez – Putumayo

| | | |
|---|--|--|
|  <p>E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús</p> | <p>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5</p> | <p>Código: SGC-PR-02-F6</p> |
| | <p>INFORME</p> | <p>Versión: 2</p> |
| | | <p>Fecha Elaboración: 16/04/2024</p> |
| | | <p>Página 9 de 14</p> |

considera importante seguir fortaleciendo dichos aspectos para lograr la excelencia que se busca en el servicio que se presta a la comunidad.

Mes de Agosto

Al comparar los resultados del mes de agosto con los del mes anterior, se evidencia un aumento en el número total de PQRSF recepcionadas. En julio se registraron 29 PQRSF, mientras que en agosto se recibieron 34 PQRSF, lo que representa un aumento en la cantidad de reportes. Sin embargo, se observa un aumento significativo en el porcentaje de quejas. En julio, el 52% del total correspondía a quejas, mientras que en agosto esta proporción ascendió al 73%, lo cual indica una percepción más crítica por parte de los usuarios en cuanto a los servicios ofrecidos.

Por otro lado, las felicitaciones también se mantuvieron presentes. En julio correspondieron al 28% del total de PQRSF, mientras que en agosto representaron el 15%. Esto indica que, pese al incremento en las quejas, algunos usuarios continúan reconociendo avances positivos en determinados aspectos del servicio.

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 agosto fueron Urgencias con un total de 8 quejas y el área de SIAU con un total de 6 quejas , las quejas recepcionadas en el servicio de urgencias están relacionadas de la siguiente manera, En el caso de Urgencias las PQRSF estuvieron relacionadas con la inconformidad en la atención del servicio, desde la coordinación de urgencias inicialmente ofrece disculpas por la perspectiva negativa generada en el servicio y refiere que el caso será revisado con el fin de evaluar lo sucedido y tomar las acciones necesarias para evitar que se repitan situaciones similares, resalta que el objetivo es fortalecer cada día la calidad del servicio y garantizar una mejor experiencia a los pacientes y sus familias, adicional a ello brinda información sobre la clasificación del triage en el servicio.

En el caso de SIAU las PQRSF estuvieron relacionadas con la atención y trato por parte de los funcionarios del área y la demora en la atención por parte del profesional en ginecología, la tercera sugerencia está relacionada con la capacitación al personal de SIAU en base a la atención, orientación y direccionamiento del usuario; desde la coordinación de atención al usuario inicialmente se ofrece disculpas por la situación presentada y refiere que dentro del Plan Anual de Capacitación de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús, se contempla la programación de actividades formativas orientadas a fortalecer la atención humanizada en los servicios de salud. Estas actividades tienen como propósito mejorar la calidad en la prestación de los servicios, como parte de las estrategias de mejora continua.

El mes de agosto se realizó capacitación sobre resolución de conflictos, con el fin de brindar herramientas al personal para el manejo adecuado de situaciones que puedan afectar la atención al usuario. Adicionalmente, se participó en una capacitación sobre cuentas médicas, enfocada en dar

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 Guámez – Putumayo

| | | |
|---|--|--|
|  <p>E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús</p> | <p>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 - 5</p> | <p>Código: SGC-PR-02-F6</p> |
| | <p>INFORME</p> | <p>Versión: 2</p> |
| | | <p>Fecha Elaboración: 16/04/2024</p> |
| | | <p>Página 10 de 14</p> |

a conocer los contratos vigentes con las EPS, permitiendo así una correcta orientación, trámite y direccionamiento de nuestros pacientes.

De este modo, siguiendo con las PQRS del mes de agosto 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 fueron tramitadas, estas fueron dirigidas a personal del área de vigilancia, urgencias, consulta medicina general, PyM y servicios generales, 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 Septiembre

Según los resultados del mes de septiembre, se observa una significativa disminución en la cantidad de PQRSF recepcionadas que, en agosto, con un total de 16 PQRSF, se observa una ligera disminución en el porcentaje de quejas, que pasó del 73% en agosto al 63% en septiembre. Esta variación, aunque mínima, podría indicar una leve mejora en la percepción del servicio por parte de los usuarios.

En contraste, se observa un aumento en el porcentaje de felicitaciones. Mientras que en agosto representaban el 15% del total de PQRSF, en septiembre ascendieron al 25%. Este incremento refleja una mayor manifestación de satisfacción por parte de los usuarios y constituye un aspecto positivo a resaltar. No obstante, los resultados también evidencian la necesidad de continuar fortaleciendo la calidad del servicio, con el propósito de incrementar los niveles de satisfacción y reducir las inconformidades.

Las áreas que mayor número de quejas recibieron en el mes de septiembre fueron SIAU con un total de 3 quejas y Laboratorio con un total de 2 quejas, las quejas recepcionadas en el área de SIAU están relacionadas de la siguiente manera, con a inconformidad con la atención del servicio y la asignación de citas vía telefónica, desde la coordinación de SIAU inicialmente ofrece disculpas por los inconvenientes presentados, refiere que se desarrollan diversas actividades encaminadas a garantizar una atención eficiente al usuario, como: la asignación de citas, verificación de derechos (es decir, confirmar que el paciente se encuentre activo en nuestra IPS), la impresión y entrega de órdenes médicas, la gestión del Anexo Técnico N.º 3, así como la respectiva explicación al usuario sobre este documento, especificando qué servicios ordenados por el médico tratante requieren autorización y cuáles no. Todo lo anterior tiene como finalidad brindar continuidad en la atención y facilitar el acceso a los servicios de salud, adicional a ello dentro del Plan Anual de Capacitación de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús, se contempla la programación de actividades formativas orientadas a fortalecer la atención humanizada en los servicios de salud. Estas actividades tienen como propósito mejorar la calidad en la prestación de los servicios, como parte de nuestras estrategias de mejora continua, así también se realizó capacitación sobre resolución de conflictos, con el fin de brindar herramientas al personal para el manejo adecuado de situaciones que puedan afectar la atención al usuario. En cuanto al área de Atención al Usuario, se informa que actualmente

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 Guámez – Putumayo

| | | |
|---|--|--|
|  <p>E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús</p> | <p>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 - 5</p> | <p>Código: SGC-PR-02-F6</p> |
| | <p>INFORME</p> | <p>Versión: 2</p> |
| | | <p>Fecha Elaboración: 16/04/2024</p> |
| | | <p>Página 11 de 14</p> |

se dispone del servicio de asignación de citas para la población del sector rural a través de la línea 3123506029, en el horario establecido de 11:00 a.m. a 1:00 p.m.

En cuanto a la PQRS dirigida al área de odontología la cual hace referencia a la inconformidad en la atención y reagendamiento de citas del servicio de odontología, desde la coordinación de SIAU ofrece disculpas por los inconvenientes presentados y refiere que actualmente se desarrollan diversas acciones orientadas a garantizar una atención oportuna y eficiente al usuario, tales como: la asignación de citas, la entrega de órdenes médicas y la orientación en los diferentes procesos. No obstante, es importante señalar que, debido a la alta demanda de pacientes, en ocasiones resulta difícil programar las citas para el día siguiente. De igual manera, para la población del sector rural se encuentra habilitada la línea telefónica los días martes y viernes, en el horario de 7:00 a.m. a 9:00 a.m., con el fin de facilitar el acceso a los servicios. Así mismo, atendiendo a las recomendaciones recibidas, se informa que el próximo 07 de octubre de 2025 se llevará a cabo un taller con el personal de salud sobre el tema de Humanización en la atención, como parte de las acciones de fortalecimiento institucional. Por otra parte, menciona que la escasa información registrada en la PQRS dificultó la indagación sobre la situación reportada y, en consecuencia, la posibilidad de ofrecer una solución precisa a la necesidad planteada.

En cuanto a las quejas recepcionadas en el área de Laboratorio están relacionadas con la inconformidad con el trato hacia el paciente por parte de los funcionarios y la inconformidad respecto a las condiciones de higiene y el cuidado brindado durante la toma de muestras de laboratorio por parte del personal auxiliar de enfermería, desde la coordinación de Laboratorio inicialmente ofrece disculpas por los inconvenientes presentados e informa que se recordó al equipo asistencial la obligación de cumplir con los protocolos institucionales y normativos, los cuales incluyen el uso correcto y el cambio oportuno de guantes en cada procedimiento, garantizando la seguridad del paciente y del trabajador de salud, así también se reforzaran las capacitaciones en medidas de bioseguridad y se realizaran auditorías internas periódicas para verificar su cumplimiento, en cuanto a la humanización del servicio se socializó con el personal de laboratorio la importancia de brindar un trato respetuoso, cálido y empático a los pacientes, como parte fundamental de la atención en salud adicional a ello se programaron actividades de sensibilización orientadas a fortalecer la comunicación asertiva y el enfoque en la dignidad del usuario, por último se realizará taller con el personal de salud en el tema de humanización el día 07/10/2025.

De este modo, al revisar las PQRSF del mes de septiembre se identifica un aspecto positivo a resaltar. Si bien algunos usuarios manifestaron inconformidades frente a la atención brindada por funcionarios de la ESE, también se recibieron expresiones de reconocimiento hacia la atención humana y cálida ofrecida por el personal. En total, se registraron cuatro felicitaciones, de las cuales tres fueron tramitadas y publicadas en la página oficial del hospital. Estas estuvieron dirigidas principalmente al personal del área de urgencias, destacando la calidad y el trato humanizado hacia los pacientes. La cuarta felicitación, al ser anónima, no tuvo trámite. Adicionalmente, en el área de hospitalización se recibió una felicitación que resalta la atención oportuna y humanizada, la cual fue verificada y publicada en la página oficial de Facebook. Por lo anterior, se considera fundamental continuar fortaleciendo estos aspectos positivos, en pro de alcanzar la excelencia en la prestación del servicio 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 Guámez – Putumayo

| | | |
|---|--|--|
|  <p>E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús</p> | <p>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 - 5</p> | <p>Código: SGC-PR-02-F6</p> |
| | <p>INFORME</p> | <p>Versión: 2</p> |
| | | <p>Fecha Elaboración: 16/04/2024</p> |
| | | <p>Página 12 de 14</p> |

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 |

18. 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 trámite 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

| | | |
|---|--|--|
|  <p>E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús</p> | <p>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 - 5</p> | <p>Código: SGC-PR-02-F6</p> |
| | <p>INFORME</p> | <p>Versión: 2</p> |
| | | <p>Fecha Elaboración: 16/04/2024</p> |
| | | <p>Página 13 de 14</p> |

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.

19. 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 Guámez – Putumayo

| | | |
|---|--|--|
|  <p>E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús</p> | <p>E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5</p> | <p>Código: SGC-PR-02-F6</p> |
| | <p>INFORME</p> | <p>Versión: 2</p> |
| | | <p>Fecha Elaboración: 16/04/2024</p> |
| | | <p>Página 14 de 14</p> |

20. 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