


| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | 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 IV TRIMESTRE-2025
ley 1474 de 2011 articulo 76

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


PRESENTADO POR:
NELLY GAVIRIA

DICIEMBRE

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 IV TRIMESTRE que corresponde a los meses octubre, noviembre y diciembre.

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

2. OBJETIVO

Realizar seguimiento a las PQRSF recibidas y tramitadas por la oficina de trabajo social durante el cuarto trimestre del año 2025 (octubre - diciembre), 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 secretaria 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.

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 |

- 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.

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:

Excelencia y Servicio a la Comunidad

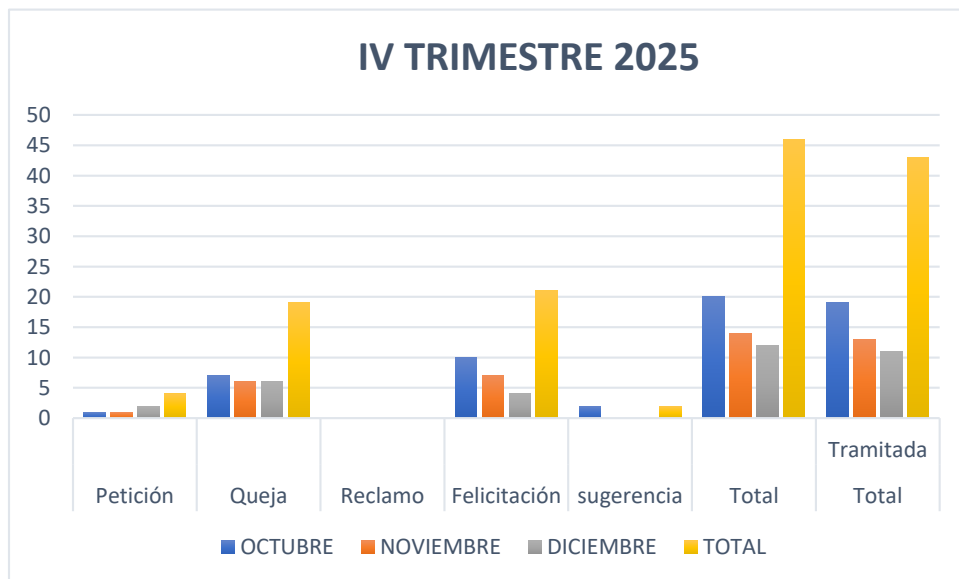
Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

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

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.

CONSOLIDADO POR MES

| MES | Petición | Queja | Reclamo | Felicitación | sugerencia | Total | Total Tramitada |
|--------------|----------|-----------|----------|--------------|------------|-----------|-----------------|
| OCTUBRE | 1 | 7 | 0 | 10 | 2 | 20 | 19 |
| NOVIEMBRE | 1 | 6 | 0 | 7 | 0 | 14 | 13 |
| DICIEMBRE | 2 | 6 | 0 | 4 | 0 | 12 | 11 |
| TOTAL | 4 | 19 | 0 | 21 | 2 | 46 | 43 |




CONSOLIDADO TRIMESTRAL POR SERVICIO

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

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

OCTUBRE 2025

| Servicio | Petición | Queja | Reclamo | Sugerencia | Felicitación | Total | Total, Tramitadas |
|--------------------------|----------|----------|----------|------------|--------------|-----------|-------------------|
| SIAU | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | 3 |
| CONSULTA URGENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| TRABAJO SOCIAL URGENCIAS | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| LABORATORIO | 0 | 3 | 0 | 1 | 6 | 10 | 10 |
| LABORATORIO | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 | 4 | 4 |
| TOTAL | 1 | 7 | 0 | 2 | 10 | 20 | 19 |

NOVIEMBRE 2025


| Servicio | Petición | Queja | Reclamo | Sugerencia | Felicitación | Total | Total, Tramitadas |
|--------------|----------|----------|----------|------------|--------------|-----------|-------------------|
| SIAU | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| URGENCIAS | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| FACTURACION | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| VIGILANCIA | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 |
| ODONTOLOGIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| CAMAD | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| C.EXTERNA | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| E. BASICOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| LABORATORIO | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| QUIROFANO | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| TOTAL | 1 | 6 | 0 | 0 | 7 | 14 | 13 |

DICIEMBRE 2025

| Servicio | Petición | Queja | Reclamo | Sugerencia | Felicitación | Total | Total, Tramitadas |
|-----------------|----------|----------|----------|------------|--------------|-----------|-------------------|
| SIAU | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| URGENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| FARMACIA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| VIGILANCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| GERENCIA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| LABORATORIO | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 4 | 3 |
| C.EXTERNA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| HOSPITALIZACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| FISIOTERAPIA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| TOTAL | 2 | 6 | 0 | 0 | 4 | 12 | 11 |

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

Por otra parte, es importante resaltar que el mes con mayor incidencia en quejas es el mes de octubre. para un total de 20 quejas donde el servicio que mayor presento quejas es el servicio de urgencias.

MOTIVOS MANIFESTADOS DE PQRSF

- ✓ Inconformidad con la atención del servicio por parte del médico tratante y la inconformidad en cuanto a la asepsia y proceso de remisión de un paciente.
- ✓ Inconformidad respecto a la organización de los pacientes para la facturación de laboratorios clínicos.
- ✓ Inconformidad con el acceso a las citas del servicio de odontología.

ANÁLISIS:

Mes de Octubre


Durante el mes de octubre, las áreas que recibieron el mayor número de quejas fueron el área de Urgencias, con un total de tres (3) quejas seguida del área de laboratorio, con un total de tres (3) quejas.

En el caso de **Urgencias** las PQRSF estuvieron relacionadas de la siguiente manera, la **primera** hace referencia a la inconformidad con la atención del servicio por parte del médico tratante, la **segunda** hace referencia a la inconformidad en cuanto a la asepsia y la **tercera queja** hace referencia al proceso de remisión de un paciente, desde la coordinación de urgencias inicialmente ofrece disculpas por las situaciones presentadas y en base a la **primera** queja informa que revisa historia clínica donde se evidencia que por parte de la usuaria hubo mal uso de los servicios de salud al automedicarse lo que genero su patología, dentro de la institución se programó el manejo por 24 horas con uso de profilaxis antibiótico dado el contexto de ingreso, además se evidencia que hubo mejoría de su condición clínica como reza en folios de evolución sistemática, por ende existía criterios para continuar manejo en casa. Durante la atención paciente fue informada sobre conducta médica y se explicaron los signos de alarma que debía tener para volver a consultar por urgencias, además reitero a la paciente que debe consultar a las instituciones prestadoras de salud para no incurrir en la mala praxis de algunos farmaceutas que no tienen el mínimo sentido de asepsia que ocasione estos tipos de eventos al administrar medicamentos.

En cuanto a la **segunda** queja informa que, al revisar la historia clínica y el procedimiento realizado en el momento de la atención, se evidencia que el paciente ingresó con una herida a nivel de la región frontal derecha de aproximadamente 6 cm, irregular, con sangrado moderado y exposición

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 |


de material óseo, motivo por el cual se brindó atención prioritaria de acuerdo con la complejidad del caso. Durante la valoración médica y el manejo de la lesión, se efectuó lavado exhaustivo con abundante solución salina e yodados, control de hemostasia, aplicación de toxoide tetánico, sutura interna con catgut 3.0 y afrontamiento externo con prolene 3.0, además de curación, cobertura estéril y manejo antibiótico formulado según la indicación médica. Cabe resaltar que, por las características de la lesión particularmente la exposición ósea y la irregularidad del tejido, el proceso de cicatrización puede presentar variaciones y requerir valoraciones adicionales o nuevas intervenciones. En algunos casos, dependiendo de la evolución y los cuidados posteriores, pueden observarse restos de material o tejido necrótico que deben ser removidos en curaciones de seguimiento. No obstante, revisaremos de manera detallada esta situación con el equipo asistencial involucrado, incluyendo al auxiliar de enfermería que participó en la atención, con el fin de reforzar la técnica y las buenas prácticas en el manejo de heridas complejas. En cuanto a la **tercera** PQRS desde el área de urgencias informa que en algunos momentos se pueden presentar demoras debido al volumen de pacientes y a la priorización según la gravedad de cada caso, conforme a los protocolos de triage establecidos por el Ministerio de Salud, agradecemos su observación, la cual será revisada con el equipo asistencial para fortalecer los procesos y garantizar una atención más ágil y humanizada.

En cuanto al área de **Trabajo Social** las PQRSF se relacionan de la siguiente manera: **dos** quejas las cuales hacen referencia a la inconformidad en cuanto a la atención en el servicio y la asignación de citas para el servicio de medicina interna, desde la coordinación de Trabajo social inicialmente ofrece disculpas y refiere que en atención a la queja presentada por la usuaria, se informa que el día de los hechos la paciente manifestó inconformidad por no haber sido contactada para su cita con Medicina Interna, ante lo cual se realizaron gestiones directas con el especialista para atenderla de forma adicional; sin embargo, pese a varios intentos de comunicación, la usuaria no respondió y se presentó al hospital después de finalizada la jornada médica. Se le explicó la situación y se ofreció reagendar su cita, a lo que respondió de manera exaltada y con expresiones ofensivas, situación presenciada por otras funcionarias. Al revisar el sistema, se evidenció que la paciente había incumplido una cita previamente asignada el 23 de agosto de 2025, la cual fue gestionada oportunamente el mismo día de la orden médica. En todo momento, la atención brindada se realizó con respeto, conforme a la normatividad vigente y los principios de atención humanizada. Finalmente, se asignó nueva cita para el 9 de noviembre de 2025, reiterando el compromiso institucional con el buen trato, la mejora continua y la comunicación respetuosa entre usuario y personal de salud.

De este modo, al dar continuidad al análisis de las PQRSF correspondientes al mes de octubre, se identifica un aspecto positivo digno de resaltar. Si bien en algunas PQRSF los usuarios manifiestan inconformidad con la atención brindada por funcionarios de la ESE, también se evidencian múltiples reconocimientos por la atención humana y cálida recibida. Es importante destacar que el 50 % de los registros (10 en total) correspondieron a felicitaciones, las cuales fueron debidamente verificadas, tramitadas y difundidas a través de los canales institucionales, como muestra de

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

reconocimiento a la labor del personal.

De estas felicitaciones, una estuvo dirigida al área de consulta médica del servicio de urgencias, haciendo referencia a la atención humanizada por parte del profesional médico; seis fueron dirigidas al servicio de urgencias, en las que se resalta la atención y la empatía de los profesionales hacia los usuarios; y tres correspondieron al área de laboratorio, destacando la calidad en la atención, la amabilidad y la empatía del personal. De las diez (10) felicitaciones recibidas, nueve (9) surtieron el respectivo trámite de verificación y fueron publicadas en la página oficial de Facebook de la institución; una (1), al haber sido registrada como anónima, no fue objeto de publicación.

Mes de Noviembre


Al comparar los resultados del mes de noviembre con los del mes anterior, se evidencia una disminución en el número total de PQRSF recepcionadas. En octubre se registraron veinte (20) PQRSF, mientras que en noviembre se recibieron catorce (14), lo que representa una reducción en la cantidad de reportes. No obstante, se observa un aumento significativo en el porcentaje de quejas. En octubre, el 35 % del total correspondió a este tipo de requerimientos, mientras que en noviembre la proporción ascendió al 43 %, lo cual indica una percepción más crítica por parte de los usuarios frente a los servicios ofrecidos.

Por otro lado, las felicitaciones se mantuvieron presentes en ambos periodos. En octubre representaron el 50 % del total de las PQRSF, porcentaje que se conserva en noviembre, lo que evidencia que, pese al incremento en las quejas, algunos usuarios continúan reconociendo aspectos positivos y avances en la prestación de los servicios. 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 noviembre fueron Urgencias con un total de 2 quejas, el área de SIAU con un total de 2 quejas y el área de Facturación con 2 quejas, las quejas recepcionadas en el servicio de **urgencias** están relacionadas con la inconformidad por el tiempo de espera en la atención del servicio de urgencias para una paciente recién nacida, así como a la insatisfacción con la atención brindada a una paciente adulta mayor, desde la coordinación de urgencias inicialmente ofrece disculpas por los inconvenientes presentados, refiere que En este último caso, se presentaron retrasos debido a fallas en el sistema que impidieron dar continuidad oportuna al proceso de atención. Sin embargo, mientras el familiar esperaba el restablecimiento del sistema, solicitó la toma de presión arterial para la paciente, procedimiento que no fue realizado, desde la coordinación de urgencias ofrece disculpas por el tiempo de espera y por la percepción de falta de oportunidad en la atención. En el servicio de urgencias, la priorización de los pacientes se realiza de acuerdo con la gravedad clínica, sin embargo, reconoce que en su caso debió recibir información clara y acompañamiento durante el proceso. Se ha solicitado la revisión del registro de su atención para identificar qué ocurrió y tomar las medidas correctivas necesarias con el fin de mejorar la oportunidad y la comunicación del personal asistencial. Así mismo, se reforzará con el equipo médico y de enfermería la importancia de brindar información oportuna, visible y empática

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 |


a los usuarios, especialmente en casos pediátricos y neonatales, en cuanto a la segunda queja informa comprende la preocupación que genera llegar con una persona mayor en condición de vulnerabilidad y no recibir la orientación ni la valoración inicial que corresponde. Ofrece disculpas por la respuesta inadecuada que recibió al señalar que, debido a fallas en el sistema, no era posible atender a la paciente. Es importante aclarar que, independientemente de la disponibilidad del sistema informático, el personal de salud está en la obligación de realizar la valoración básica y priorizar la atención de acuerdo con la condición clínica del usuario. Procedimientos como la toma de signos vitales, la verificación del estado general del paciente y la orientación inicial no deben verse afectados por este tipo de contingencias. reconoce que, en este caso, estos lineamientos no se cumplieron de manera adecuada. Agradece la insistencia y la gestión adicional que realizó al buscar apoyo en Trabajo Social, lo que permitió que la señora María pudiera finalmente ser atendida. Esta situación constituye una oportunidad de mejora para reforzar la articulación entre los diferentes equipos y garantizar un proceso de atención más eficiente.

En cuanto a las PQRS dirigidas al área de **facturación**, estas hacen referencia a la inconformidad por el tiempo de espera en el proceso de facturación, el cobro de cuota moderadora a población víctima del conflicto armado y el desconocimiento de la normatividad vigente en relación con este tema y la atención por parte de los profesionales del servicio hacia el usuario, así también la inconformidad con la atención por parte de los funcionarios del servicio hacia el usuario, desde la coordinación de facturación inicialmente ofrece disculpas y refiere que ante la eventualidad presentada con la usuaria YANET FABIOLA REVELO SALAZAR de NUEVA EPS régimen contributivo. Una vez revisado el sistema de la institución, se evidencia que la cita programada está para el día 29 de octubre a las 7:20 a. m. El promedio diario de médicos generales es de 6, además de un ginecólogo, un psicólogo y el servicio de radiología. En total, son 9 profesionales cuyos servicios debe facturar el personal de facturación. Entre las 7:00 a. m. y las 7:40 a. m. se atienden aproximadamente 24 usuarios con citas programadas, más los pacientes que requieren el servicio de rayos X. Además, los encargados de facturación no pueden verificar el horario de cada cita, lo que aumenta el riesgo de que los usuarios pierdan su cita mientras esperan en la fila, especialmente cuando el paciente no informa al área de facturación que su hora de atención está próxima a vencerse. Por este motivo, se solicita realizar la facturación con la debida anticipación. Cabe aclarar que, una vez informado el inconveniente se procedió a resolverlo mediante el remplazo de un usuario que no asistió a la cita. Por otro lado, se establecen estrategias para brindar una atención fluida, con el objetivo de mejorar la comunicación del usuario con el funcionario, además se realizó capacitación al personal en el tema copagos y cuotas moderadoras en los servicios ambulatorios con el fin de evitar situaciones similares en el futuro; en cuanto a la segunda queja refiere que se establecen estrategias para brindar una atención fluida, con el objetivo de mejorar la comunicación del usuario con el funcionario, además se realizó capacitación al personal en el tema de atención al usuario y humanización de la salud con el fin de evitar situaciones similares en el futuro.

En cuanto a las PQRS dirigida al área de **SIAU** estas hacen referencia a la inconformidad en el tiempo de acceso para el servicio de pediatría y la dificultad presentada en el acceso de la atención medica con cita previamente programada, desde la coordinación de SIAU inicialmente ofrece disculpas por los inconvenientes presentados. Frente al proceso de agendamiento para las citas de las

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

especialidades ofertadas por la institución, informa que este se realiza mediante un registro previo en una base asignada para cada especialidad, desde la cual se efectúa el llamado telefónico y/o el envío de mensajes vía WhatsApp para asignar la respectiva cita. Es importante resaltar que los llamados se realizan en estricto orden de registro de cada paciente. Debido a la alta demanda del servicio de Pediatría, ha sido difícil garantizar la asignación oportuna de las citas. Actualmente, la capacidad de atención de la profesional asignada es de aproximadamente 190 menores al mes, atendiendo únicamente una semana. Esta situación ha limitado la posibilidad de ofrecer una atención inmediata, por lo cual reiteramos nuestras disculpas. En concordancia con lo anterior, informamos que la E.S.E. adelanta diversas acciones orientadas a garantizar una atención más oportuna y eficiente, entre ellas la búsqueda de un profesional para el servicio de Pediatría, con el fin de ampliar la capacidad instalada. Adicionalmente, se recuerda a los usuarios que, de acuerdo con sus derechos, pueden solicitar a su EPS el direccionamiento de las autorizaciones a una IPS que cuente con mayor disponibilidad para la especialidad, dado que nuestra E.S.E. ofrece el servicio de II nivel a través de brigadas mensuales. Respecto al caso, se informó que la paciente se encontraba registrada en la lista de espera del área de SIAU y Trabajo Social. En atención al orden de registro, se realizó el llamado telefónico correspondiente para la asignación de la cita y la prestación del servicio cita la fue asignada para el 17/11/2025 a las 10.00 am; se adjuntaron soportes de las atenciones realizadas, en cuanto a la segunda queja la cual hace referencia la dificultad de acceso a la atención por médico general en cita previamente agendada, desde la coordinación de SIAU, inicialmente ofrece disculpas y refiere que el día 11 de noviembre, desde el área de SIAU, se realizó la apertura de agenda para la atención en consulta de medicina general con el profesional asignado al consultorio número 2. No obstante, dicho profesional presentó dificultades para la prestación del servicio de consulta externa en la sede PyM, debido a que fue requerido para realizar atención extramural; Sin embargo, como respuesta inmediata y con el fin de brindar una solución oportuna, se gestionó la reubicación de los pacientes como consultas adicionales y de carácter prioritario con los médicos que se encontraban disponibles en la sede, garantizando así la atención oportuna para nuestros usuarios.


De este modo, al dar continuidad al análisis de las PQRSF correspondientes al mes de noviembre, se identifica un aspecto positivo digno de resaltar. Si bien se evidencia una disminución en el número de felicitaciones y, en algunas PQRSF, los usuarios manifiestan inconformidad con la atención brindada por funcionarios de la ESE, también se registran usuarios que destacan la atención humana y cálida recibida por parte del personal.

Durante el mes de noviembre, el 50 % de los registros (siete en total) correspondieron a felicitaciones, todas debidamente verificadas; de estas, seis (6) fueron tramitadas y difundidas a través de los canales institucionales como muestra de reconocimiento a la labor del personal.

Las felicitaciones estuvieron dirigidas a las siguientes áreas: consulta médica, donde se resaltó la atención humanizada brindada por el profesional médico; el servicio de vigilancia, en el que se destacó la atención y orientación ofrecida al usuario; el servicio de odontología, donde se reconoció la empatía y el carisma en la atención a un menor de edad; los equipos básicos, por la atención humanizada y el buen trato hacia el usuario; el área de laboratorio, por la buena atención y empatía

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

con los usuarios; y el área de quirófano, por la excelente atención y la seguridad en la realización de procedimientos quirúrgicos.

Así mismo, se registró una felicitación dirigida al área de CAMAD, en la que se manifestó conformidad con la atención y gestión del profesional del área; sin embargo, esta no fue objeto de trámite ni publicación, dado que la felicitación fue motivada por el mismo profesional.

Las felicitaciones tramitadas fueron verificadas y publicadas en la página oficial de Facebook de la institución. Estas manifestaciones de agradecimiento y reconocimiento reflejan la percepción positiva de los usuarios frente a la atención recibida y constituyen un incentivo importante para el fortalecimiento del compromiso institucional con la calidad, el buen trato y la atención humanizada.

Mes de Diciembre

Según los resultados correspondientes al mes de diciembre, se observa una disminución significativa en la cantidad de PQRSF recepcionadas en comparación con el mes de noviembre, registrándose un total de doce (12) PQRSF. No obstante, se evidencia un ligero aumento en el porcentaje de quejas, el cual pasó del 43 % en noviembre al 50 % en diciembre. Esta variación, aunque moderada, podría indicar una percepción más crítica por parte de los usuarios frente a determinados aspectos de la prestación de los servicios, lo que resalta la importancia de continuar fortaleciendo las estrategias de mejora continua, atención oportuna y humanizada.


En contraste, se observa una leve disminución en el porcentaje de felicitaciones. Mientras que en noviembre representaron el 50 % del total de las PQRSF, en diciembre descendieron al 33 %. Si bien esta reducción evidencia una menor proporción de manifestaciones de satisfacción por parte de los usuarios, estas continúan constituyendo un aspecto positivo a resaltar.

No obstante, los resultados también ponen de manifiesto la necesidad de seguir fortaleciendo la calidad de los servicios prestados, con el fin de incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios y reducir las inconformidades presentadas.

Las áreas que mayor número de quejas recibieron en el mes de diciembre fueron Laboratorio con un total de 3 quejas, farmacia con un total de 1 queja, fisioterapia 1 queja y SIAU 1 queja, las tres quejas recepcionadas en el área de **laboratorio** estuvieron relacionadas con la inconformidad respecto a la organización de los pacientes para la facturación de laboratorios clínicos. Adicionalmente, se expresa descontento con el proceso de recepción de la ficha para la toma de muestras, señalando que la atención es excesivamente lenta, refiere no se cuenta con suficiente personal en el servicio, desde la coordinación de Laboratorio inicialmente ofrece disculpas y reconoce la importancia de los comentarios y sugerencias, ya que constituye una oportunidad para mejorar la calidad y seguridad en la atención de los pacientes e informa que el área de laboratorio al recepcionar las ordenes de consulta externa debe de priorizar a las embarazadas, adultos mayores, personas con discapacidad y personas que llegan con exámenes que deben de tomarse muestras por tres horas y ya luego, se atiende a las demás personas de acuerdo a la ley 1438 del

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 |

2011, así también la demora en el servicio se debe a que en el momento se cuenta con personal nuevo, el cual se encuentra en inducción y el proceso por esta razón es más lento; en cuanto a la tercera queja esta hace referencia a la inconformidad del usuario frente a la organización de los pacientes para el proceso de facturación de los laboratorios clínicos. Adicionalmente, manifiesta descontento con el reporte de los resultados de los exámenes paraclínicos previamente realizados, ya que, al asistir a la consulta de control con el médico general para la respectiva lectura, dichos resultados no se encontraban registrados en el sistema, desde la coordinación de Laboratorio inicialmente ofrece disculpas y reconoce la importancia de los comentarios y sugerencias, ya que constituye una oportunidad para mejorar la calidad y seguridad en la atención de los pacientes e informa que en el área de laboratorio la demora en el servicio esto se debe a que actualmente se cuenta con personal nuevo el cual se encuentra en inducción y el proceso por esta razón es más lento, así también al revisar las ordenes presentadas y compararlas con los exámenes reportados todos los reportes coinciden con las órdenes y las fechas en las que se presentó.


En cuanto a la PQRS dirigida al área de **farmacia**, esta hace referencia a la dificultad para acceder al medicamento del menor RC 1126462383, Jostin Alessandro Morales Díaz, con prescripción médica del 04/11/2025 ALIMENTO EN POLVO CON VITAMINAS, HIERRO Y ZINC 1gr ALIMENTO EN POLVO CON VITAMINAS, HIERRO Y ZINC 1gr. El familiar del paciente manifiesta que la fórmula médica estaba próxima a vencer, lo que impidió que se pudiera obtener el medicamento oportunamente, desde la coordinación de farmacia inicialmente ofrece disculpas y refiere que Dentro del manual de procesos y procedimientos del servicio farmacéutico se encuentran estipulado la entrega oportuna del medicamento en 5 días hábiles a partir de la fecha esta se encuentra como sugerencia retirar el medicamento en estos cinco días hábiles en la fórmula médica, Que revisando la fórmula del menor fue realizada el 4 de noviembre 2025 y el familiar asiste retirar el medicamento el día 27 de noviembre del 2025, adiciona a ello refiere el hospital sagrado corazón de Jesús cuenta con el servicio farmacéutico las 24:7 para atender a sus usuarios.

En cuanto a la PQRS dirigida al área de **Fisioterapia**, esta hace referencia a los hechos de presunta agresión física y verbal por parte de funcionaria del servicio de fisioterapia del Hospital Sagrado Corazón de Jesús, hechos originados fuera de la Institución y del horario laboral, desde la coordinación de Trabajo Social, área encargada del proceso de PQRS, inicialmente ofrece disculpas por la situación presentada y refiere que teniendo en cuenta la PQR radicada y considerando que los hechos descritos ocurrieron fuera de las instalaciones del E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús, es importante aclarar que este tipo de situaciones corresponde a presuntas lesiones personales, las cuales deben ser tramitadas ante las autoridades competentes. En caso de considerar pertinente la interposición de una denuncia, se orienta a dirigirse a las instalaciones de la Policía Nacional o la Fiscalía para adelantar el respectivo proceso.

No obstante, lo anterior, desde la institución se realizó el respectivo llamado de atención al equipo de fisioterapia, con el fin de reforzar el adecuado comportamiento, el trato respetuoso y el cumplimiento de los principios de humanización y ética en la atención a los usuarios, independientemente del contexto en el que se presenten las interacciones.

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

En cuanto a la PQRS dirigida al área de **SIAU** estas hacen referencia la inconformidad con el acceso a las citas del servicio de odontología; adicionalmente, se refiere que los funcionarios del área encargada carecen de empatía y que no se brinda una atención humanizada, desde la coordinación de **SIAU** inicialmente ofrece disculpas y refiere que se estableció comunicación al número 3237211327 vía WhatsApp, conforme a la información registrada en la PQR, solicitando los datos de identificación y el tipo de servicio requerido. Esta gestión se realizó con el fin de garantizar la atención oportuna y la adecuada prestación del servicio, procediendo a la asignación de cita para los siguientes usuarios, **David Bejarano Rodas Rc 1112072063 y María Rodos Villano Cc 1144169658, 29/12/2025 Consultorio No 19 hora De Facturación 10:00 Am.**

Teniendo en cuenta la información suministrada por la usuaria, las dificultades presentadas en la asignación de citas y la inconformidad manifestada frente a la falta de empatía y humanización en la atención al usuario, desde la coordinación se programó una socialización del tema Empatía, humanización y atención al usuario. Dicha socialización estuvo dirigida al personal de las áreas de SIAU, facturación, urgencias, hospitalización y demás servicios con los que cuenta la institución, y fue ejecutada el día 23/12/2025.

De este modo, al revisar las PQRSF correspondientes al mes de diciembre, se identifica un aspecto positivo digno de 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. Aunque las felicitaciones representaron únicamente el 33 % del total de los registros (cuatro en total), tres (3) de ellas fueron verificadas, tramitadas y difundidas a través de los canales institucionales como muestra de reconocimiento a la labor del personal. Una (1) de las felicitaciones radicadas no fue tramitada debido a que fue registrada de manera anónima.


Las felicitaciones estuvieron dirigidas a las siguientes áreas: la **primera**, al servicio de vigilancia, en la cual se resaltó la información clara y oportuna brindada a los usuarios, así como la mejora en las instalaciones de la sala de espera para la asignación de citas; esta felicitación fue debidamente tramitada y publicada en la página oficial de Facebook de la institución. La **segunda** felicitación estuvo dirigida al área de laboratorio y hace referencia a la atención humanizada, a pesar del retraso en la prestación del servicio, atribuido a que el personal es de reciente vinculación; sin embargo, no se le dio trámite por tratarse de una felicitación anónima, la **tercera** felicitación fue dirigida al servicio de urgencias, donde se destacó la atención humanizada y oportuna brindada por el auxiliar de enfermería. Finalmente, se recibió una felicitación adicional para el área de laboratorio, en la que se reconoce la excelente atención brindada por todo el equipo de trabajo; no obstante, al haber sido registrada de manera anónima, no se realizó su publicación.

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

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

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 días hábiles |
| Inoportuna | entre 16 y 20 días hábiles |
| En curso | dentro de los tiempos de oportunidad |
| Inoportuna | mas de 21 días |
| 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 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 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.

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

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.

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