



**HOSPITAL CIVIL DE IPIALES**  
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**



**HOSPITAL CIVIL DE IPIALES E.S.E.**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

**PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2023**

**IPIALES, SEPTIEMBRE 2023**

## TABLA DE CONTENIDO

### INTRODUCCION

1. ALCANCE
2. CRITERIOS
3. OBJETIVO GENERAL
4. METODOLOGIA
5. REVISION Y ANALISIS DE LA INFORMACION
  - 5.1. Medios de recepción de PQRSF
  - 5.2. PQRSF radicadas en el primer semestre de 2023
  - 5.3. Quejas
    - 5.3.1. Clasificación de las quejas por servicios
    - 5.3.2. Clasificación de las quejas por atributo de calidad
  - 5.4. Seguimiento a quejas
  - 5.5. Oportunidad en la respuesta de PQRSF
6. FORTALEZAS
7. DEBILIDADES

### RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

## INTRODUCCIÓN

*En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, “Estatuto Anticorrupción”, Art 76: “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.*

Para dar cumplimiento a lo anterior, la oficina de control interno del Hospital Civil de IpiALES ESE, presenta a la Gerencia, el informe de seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) correspondiente al primer semestre de la vigencia 2023.

### 1. ALCALCE:

El alcance del seguimiento se fundamenta sobre el cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente para el periodo comprendido entre el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2023.

### 2. CRITERIOS:

- Que la Constitución Política establece en el artículo 23 el derecho fundamental de petición, el cual permite que toda persona presente peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos legales.
- Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, el nuevo texto es el siguiente “las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo”.
- DS 0174 Versión 1 de 06 agosto de 2020 GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS “Describir las actividades a realizar, responsabilidades y especificaciones de la gestión de quejas y reclamos presentadas por los usuarios de los servicios del

Hospital Civil de Ipiales ya sea directamente por el paciente, acompañantes y/o familiares, como fuente de mejoramiento para los procesos y la Institución”.

- DS 0270 Versión 8 de 24 febrero de 2022 GESTIÓN BUZÓN PQRSF.
- FO – 1874 Versión 1 de 22 de agosto 2017. SEGUIMIENTO A QUEJAS.

### 3. OBJETIVO GENERAL:

Verificar el cumplimiento en la **oportunidad y la calidad** de la respuesta entregada a los usuarios del Hospital Civil de Ipiales de acuerdo a la normatividad legal vigente a través del seguimiento al subproceso de PQRSF a cargo de la oficina de Atención al Usuario para el primer semestre de 2023 y entregar a la Gerencia las recomendaciones necesarias para el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios que se brindan a los usuarios y su familia.

### 4. METODOLOGIA:

Para el presente informe se verificó los mecanismos a través de los cuales se reciben las PQRSF en la Institución, como son:

- El formato FO – 0457 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, diligenciados por los peticionarios y colocados en los buzones ubicados en las diferentes áreas del Hospital.
- El formato FO – 0384 Registro de quejas y reclamos, Formato que se diligencia por el Quejoso en la Oficina de atención al usuario.
- El sistema PQRSF del HCI / formulario electrónico de la página web del Hospital -link “<https://hospitalcivilese.gov.co/site/index.php/tramites/reclamos-y-sugerencias-de-los-servicios-recibidos>”
- Los dos informes Trimestrales de retroalimentación de PQRSF entregados por la Oficina de Atención al Usuario a esta oficina.

Se tomó un muestreo de las PQRSF recepcionadas para su revisión y análisis.

## 5. REVISIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN:

La Oficina de Control Interno, para el seguimiento tomo una muestra para verificar la calidad del contenido y la oportunidad de la respuesta, así como el grado de satisfacción de los usuarios.

### 5.1. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRSF:

El Hospital Civil de IpiALES ESE cuenta con la oficina de atención al usuario comprometida en lograr la prestación de un servicio humanizado, seguro, cómodo y oportuno a los usuarios y sus familias; para ello se han establecido diferentes canales de recepción que facilitan al usuario la presentación de sus solicitudes, peticiones, queja, reclamos o felicitaciones, así:

- Canal Electrónico: Medios electrónicos dispuestos por el HCI a través de los cuales se pueden formular las PQRSF.

- ❖ Formulario electrónico dispuesto en la página web del HCI

<https://hospitalcivilese.gov.co/site/Tramites> link

<https://hospitalcivilese.gov.co/site/index.php/tramites/reclamos-y-sugerencias-de-los-servicios-recibidos>, herramienta que les facilita a los usuarios radicar su grado de satisfacción del servicio recibido.

### 5.2. QUEJAS RADICADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2023

De acuerdo a los informes trimestrales de retroalimentación generados por la oficina de Atención al Usuario, para el primer semestre de 2023 se recibieron en el proceso 149 quejas a través del FO – 0384 “REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMOS”.

### 5.3. QUEJAS

#### 5.3.1. CLASIFICACION DE QUEJAS POR SERVICIOS

A continuación, se relaciona las quejas radicadas durante el segundo semestre de 2022, para cada uno de los servicios.

PROCESO	TOTAL, QUEJAS PRESENTADAS POR EL SERVICIO	%
URGENCIAS	35	23.48
CONSULTA AMBULATORIA	27	18.12
ESPECIALISTAS	23	15.43
VIGILANCIA	11	7.38



FACTURACION	7	4.69
FARMACIA	5	3.35
PEDIATRIA	5	3.35
REHABILITACION	4	2.68
UCIN	4	2.68
SUB GERENCIA CIENTIFICA	4	2.68
MEDICINA INTERNA	3	2.01
HOSPITALIZACION GENERAL	3	2.01
LABORATORIO	2	1.34
QUIROFANO	2	1.34
URGENCIAS OBSTETRICAS	2	1.34
CIRUGIAS Y ATENCION DE PARTO	2	1.34
QUIRURGICAS	2	1.34
GINECOLOGIA	2	1.34
UCI	2	1.34
SIAU	1	0.67
IMAGENOLOGIA	1	0.67
PSICOLOGIA	1	0.67
CARDIOLOGIA	1	0.67
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Informe primer y segundo trimestre Atención al Usuario

De la anterior tabla encontramos los siguientes porcentajes que se presentaron durante el primer semestre del año 2023, los procesos que presentaron más quejas fueron de URGENCIAS con un total de 35 quejas que corresponde al 23.48%, CONSULTA AMBULATORIA con un total de 27 quejas que corresponde al 18.12%, ESPECIALISTAS con un total de 23 quejas que corresponde al 15.43%, VIGILANCIA con un total de 11 quejas que corresponde al 7.38% y de los demás servicios con un total de 53 quejas que corresponde al 35%.

Clasificar y cuantificar las quejas por servicio nos permite evaluar los servicios que presentan mayor número de quejas y, obviamente, la dirección del HCI debe prestar mayor atención a estos procesos y realizar las mejoras a que haya lugar.

### 5.3.2. CLASIFICACION DE LAS QUEJAS POR ATRIBUTO DE CALIDAD

TIPO DE QUEJA	No. DE QUEJA	%
Oportunidad	61	40.93
Trato digno	33	22.14
Seguridad	16	10.73
Información	16	10.73
Accesibilidad	11	7.83
Pertinencia	10	6.71
Continuidad	2	1.34
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe primer y segundo trimestre Atención al Usuario

Respecto a la clasificación de quejas por atributo de calidad se reporta que por OPORTUNIDAD se encontraron 61 quejas corresponde al 40.93%, TRATO DIGNO 33 quejas que corresponde al 22.14%, SEGURIDAD 16 quejas que corresponde al 10.73%, INFORMACION 16 quejas que corresponde al 10.73%, ACCESIBILIDAD 11 quejas que corresponde 7.83%, en PERTINENCIA 4 quejas que corresponde al 2.5% y en CONTINUIDAD 2 quejas que corresponde a 1.34%.

Sabemos que la oportunidad es uno de los principales atributos de la calidad en la atención en salud, porque, de lo contrario existe la posibilidad de que los pacientes pongan en riesgo su vida o su salud, en este sentido, preocupa el porcentaje tan alto de las quejas al respecto, se exhorta a la administración prestar especial cuidado a este atributo y mejorar.

### 5.4. SEGUIMIENTO A QUEJAS

La oficina de Atención al Usuario tiene el Formato FO – 1874 SEGUIMIENTO A QUEJAS que consiste en llamar al quejoso y preguntar si la respuesta dada por parte de la Entidad fue o no SATISFACTORIA y el resultado fue el siguiente:

RESPUESTAS A QUEJAS	CANTIDAD	%
Satisfechas	104	69.79
Insatisfechas	40	26.84
No responde	5	3.35
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe primer y segundo trimestre Atención al Usuario

La oficina de Control Interno en su rol de seguimiento y verificación procedió a llamar a algunos usuarios Quejosos para corroborar si la respuesta a su queja dada por el HC fue SATISFACTORIA o INSATISFACTORIA, se tomó una muestra de 141 usuarios de un total de 149 usuarios que radicaron quejas en el primer semestre de 2022, y se aplicó la siguiente metodología, se procedió a llamar a los 141 usuarios de la muestra seleccionada y se les preguntó si estaba satisfecho o insatisfecho con la respuesta dada por el HCI a su queja presentada, luego se comparó esta respuesta dada por el quejoso a la Oficina de Control Interno, con la respuesta dada al SIAU y registrada en el FO – 1874 “Seguimiento a Quejas” que reposa en las carpetas de archivo de gestión de quejas, y se obtuvo lo siguiente:

- 110 de los usuarios dieron igual respuesta.
- 13 de los usuarios dieron diferente respuesta.
- 1 de los usuarios manifestaron que el HCI no los ha llamado
- 15 de los usuarios se les dio respuesta en cartelera institucional
- 2 de los usuarios no tienen respuesta por parte de SIAU.

#### 5.5. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LAS QRSF

Al respecto en el consolidado de los dos informes trimestrales del proceso de atención al usuario se tiene lo siguiente:

RESPUESTAS DE QUEJAS	CANTIDAD	%
Resueltas con oportunidad	108	72.48
No oportunas	41	27.51
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe primer y segundo trimestre Atención al Usuario año 2023

Con la ley 1755 de 2015 se especifican los términos en los que las entidades deben resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRSF, en la ley se establece que toda petición debe resolverse dentro de los siguientes 15 días hábiles de su recepción.

En este sentido la oficina de control interno solicita las carpetas donde se tiene archivado las quejas y el tiempo de respuestas del primer semestre del año 2023 para su verificación y seguimiento y se obtuvo lo siguiente en cuanto a la OPORTUNIDAD.

RESPUESTAS DE QUEJAS	CANTIDAD	%
Resueltas con Oportunidad	59	39.60
No Oportunas	90	60.40
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

**5.6.** A través del Formato FO – 0457 “PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS” que está disponible en los buzones del HCI se obtuvo lo siguiente:

FO - 0457 PQRSF DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS		
DETALLE	CANTIDAD	%
Muy satisfecho	1473	42.36
Felicitación	1236	35.54
Satisfecho	594	17.08
Insatisfecho	121	3.48
Poco satisfecho	53	1.52
<b>TOTALES</b>	<b>3477</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe primer y segundo trimestre Atención al Usuario

## 6. FORTALEZAS

1. El HCI cuenta con diferentes canales de recepción como alternativas para que Los usuarios presenten sus PQRSF.
2. La Oficina de Atención al Usuario cuenta con DS – 0174 “DESCRIPCION DE SUBPROCESO GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS. Donde se describe las actividades a realizar, responsabilidades y especificaciones de la gestión de quejas”
3. La Oficina de Atención al Usuario cuenta con DS – 0270 – “DESCRIPCIÓN DE SUBPROCESO GESTIÓN BUZÓN PQRSF”. Donde se describe las actividades, responsabilidades y especificaciones de la información consignada en el Formato FO – 0457.

## 7. DEBILIDADES

1. Falta de interés por parte de los líderes de los procesos en dar respuesta oportuna y de calidad a las PQRS enviadas desde la oficina de Atención al Usuario.
2. Las respuestas entregadas a los peticionarios en algunos casos no responden a las inquietudes planteadas.
3. Quejas reiterativas relacionadas con trato digno, falta de información y falta de oportunidad en la atención.
4. En algunos casos no se hace llegar al usuario la respuesta a la queja presentada.

## CONCLUSIONES

- 1. Se deben optimizar los procesos y herramientas para el trámite de PQRSF con el fin de entregar respuestas oportunas, encaminadas a satisfacer las expectativas de atención a los usuarios y mejoramiento del servicio.**
- 2. En general, en las áreas asistenciales se observa un mayor número de quejas relacionadas con la falta de trato digno, oportunidad en la atención, falta de información.**
- 3. Es importante tener en cuenta que la cantidad de quejas recibidas es proporcional a la cantidad de usuarios atendidos en cada área.**
- 4. No se evidencia quejas relacionada con presuntos actos de corrupción.**
- 5. No se identifica en los informes trimestrales a los funcionarios o contratistas que tienen queja por trato digno.**
- 6. Buzones sin lapicero.**

## RECOMENDACIONES

1. Es imprescindible el cumplimiento de la normatividad legal en lo concerniente a los trámites de las PQRS en términos de oportunidad, calidad y efectividad, por lo tanto es procedente establecer planes de mejoramiento que garanticen cumplir con los derechos de los pacientes y mejorar la prestación del servicio.
2. Implementar un sistema de gestión de PQRS que permita al ciudadano hacer seguimiento al estado de sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de forma fácil y oportuna.
3. Fortalecer el proceso de capacitación en temas como: Trato digno, interrelación con pacientes y familiares, entre otros, con miras a mejorar el trato humano a los pacientes y su familia, se recomienda de igual manera a las Empresas tercerizadas capacitar al Personal vinculado.
4. Cuantificar, consolidar y dar trámite a todas las PQRSF recibidas a través de todos los canales de recepción dispuestos por el Hospital.
5. Se recomienda que en los buzones permanentemente haya lapiceros, e igualmente se coloquen a disponibilidad de los usuarios los dos formatos, FO - 0384 y el FO - 0457.

Atentamente,



**ARNULFO BELALCÁZAR PÉREZ**  
Jefe de Control Interno de Gestión

Proyectó: *Estefanía Jacome Romo*  
Auxiliar Administrativo OCIG