

 HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Código OCI-210-OFI Versión 01 Descripción Oficios Fecha 10-02-2017
	CONTROL INTERNO	Página 1 de 11

INFORME SEMESTRAL SOBRE ATENCIÓN, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
(Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción)
HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.

Periodo Evaluado: enero a junio de 2025

Fecha de Elaboración: 01 de septiembre de 2025.

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Hospital Local de Aguachica ESE y la percepción de los trámites y servicios evaluados por los grupos de valor y otros de interés durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos la ESE, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

NORMATIVIDAD APLICABLE

- Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", artículo 12º. Funciones de los auditores internos, literal j, "Mantener permanentemente informados a los directivos acerca del estado del control interno dentro de la entidad, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento."
- Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones", reglamentada parcialmente por el Decreto 1081 de 2015 y articulada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones con la Estrategia de Gobierno en Línea mediante la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 "Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el párrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015".
- Ley 1755 de 2015 "Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición..."

 HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Código OCI-210-OFI Versión 01 Descripción Oficios Fecha 10-02-2017
	CONTROL INTERNO	Página 2 de 11

- Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", artículo 76.
- Ley 1952 de 2019 "Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario"

METODOLOGÍA

La oficina de Control Interno, dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del año 2011, presenta a la Gerencia del Hospital Local de Aguachica ESE, el informe semestral de evaluación y seguimiento a las actividades y procesos realizados por las diferentes dependencias con respecto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, durante el primer semestre del año 2025.

Es importante resaltar, que la información expuesta corresponde a los datos suministrados por los líderes del proceso de Atención al Ciudadano, ventanilla única y demás dependencias encargadas de resolver PQRSTF, así como los obtenidos de los buzones de sugerencias de cada sede del hospital del Hospital Local de Aguachica ESE.

De igual manera, se realizó una revisión de los términos de respuesta de PQRSD de acuerdo a la Ley N° 2207 del 17 de mayo de 2022, que modifica el Decreto legislativo 491 de 2020 y que especifica los tiempos de respuesta de la siguiente manera:

Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia: 15 días hábiles.

Petición de información y documentos: 10 días hábiles.

Consulta: 30 días hábiles.

En el contenido del presente documento, se relaciona la información consolidada de las actividades realizada, e igualmente se establecen recomendaciones con el fin de que se tomen las medidas necesarias que procuren el mejoramiento continuo de los procesos, todo ello en beneficio de los usuarios.

OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSD, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad.

 HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Código OCI-210-OFI Versión 01 Descripción Oficios Fecha 10-02-2017
CONTROL INTERNO		Página 3 de 11

ALCANCE

Comprobar el cumplimiento del proceso referente al sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias tramitadas durante el periodo comprendido entre enero-junio de 2025, así como la atención prestada a los usuarios durante el mismo periodo, teniendo en cuenta lo establecido en la institución, en el marco legal vigente y en las diferentes directrices establecidas por el gobierno nacional. Lo anterior, con el ánimo de conocer la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios de salud y la oportunidad en la atención a nuestros usuarios en el Hospital Local de Aguachica E.S.E.

PROCESOS INVOLUCRADOS

EL Hospital Local de Aguachica E.S.E., cuenta con buzones para recepcionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, los cuales se encuentran dispuestos en la sala de espera de consulta externa y Sala de espera de Urgencias de la sede Barahoa, y las sedes de San Eduardo e Idema, que es vigilado y revisado periódicamente por el líder de la Oficina SIAU y la Asociación de usuarios; se incluyen también los procesos de atención a los pacientes en los distintos servicios que presta la institución. Adicionalmente, se revisa los procesos de gestión documental el cual se da a través de ventanilla única y demás áreas involucradas en la gestión efectiva de PQRSR.

DESARROLLO

De manera gráfica se describe a continuación las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, (PQRS) y oportunidad en el servicio, correspondientes al segundo periodo (enero-junio) de 2025, de acuerdo a la información diligenciada por los usuarios a través de los buzones ubicados en las diferentes sedes, la recepción directa realizada por la oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario y áreas de servicios para tal fin como lo es la Ventanilla Única.

PQRSDF POR DEPENDENCIAS

Tal como se observa a continuación, en el primer semestre de 2025 la entidad recibió 362 radicados, los cuales se distribuyeron en las dependencias de la siguiente manera:

 HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Código	OCI-210-OFI
		Versión	01
		Descripción	Oficios
		Fecha	10-02-2017
CONTROL INTERNO		Página 4 de 11	

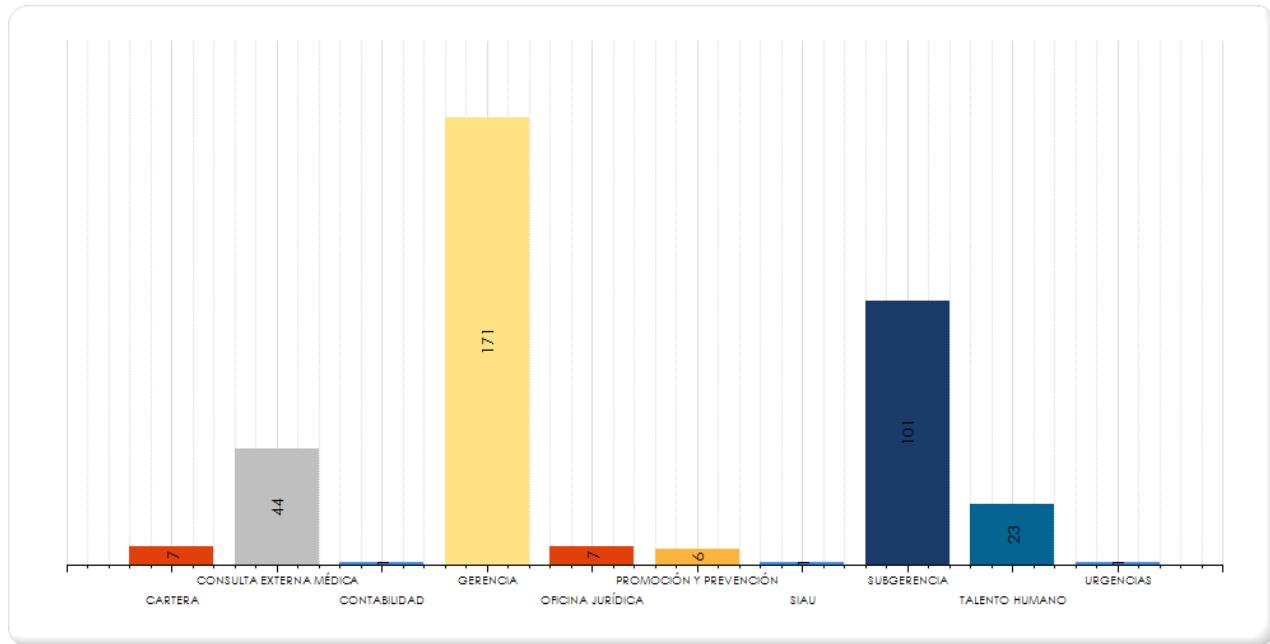


Gráfico 1. Radicado por dependencia. Elaboración propia basado en datos de Ventanilla Única.

CANTIDAD DE RADICADOS POR CLASE DE CORRESPONDENCIA

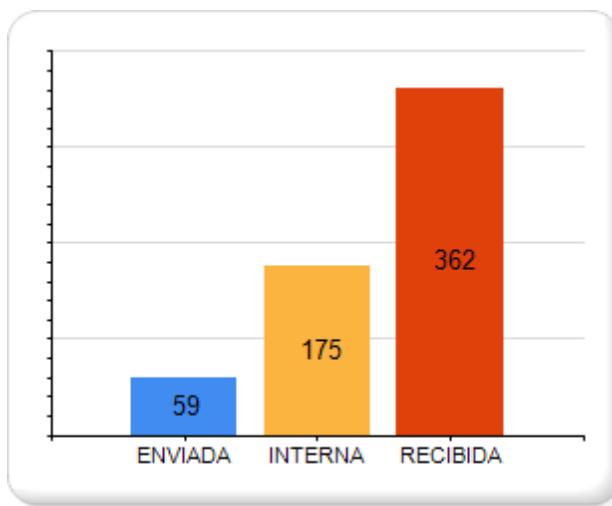


Gráfico 2. Radicado por tipo de correspondencia. Elaboración propia basado en datos de Ventanilla Única.

Para el primer semestre de 2025, la Gerencia tramitó el 47.24% de las 362 PQRSFD recepcionadas y la Subgerencia Administrativa y Financiera gestionó el 27.9% de los radicados a través de la ventanilla única. A su vez, internamente se gestionaron 175 y se enviaron 59, tal como lo detalló el Gráfico 2.

 NIT. 824.000.785-2	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Código	OCI-210-OFI
		Versión	01
		Descripción	Oficios
		Fecha	10-02-2017
CONTROL INTERNO		Página 5 de 11	

A la fecha de presentación del informe, Ventanilla única certifica que no existen radicados vencidos de ninguna de las dependencias.

PQRSF TRAMITADAS A TRAVÉS DE SIAU

La identificación de PQRSF de la entidad a través de la oficina SIAU se realiza mediante los buzones de sugerencias y el tratamiento que se otorga por medio de la oficina de manera directa, lo que permite gestionar inmediatamente las diferentes PQRSF que se puedan presentar por prestación del servicio.

Durante el periodo de análisis se clasificó la gestión de las PQRSF así:

PROCESO DE PQRSF							
CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL PRIMER SEMESTRE AÑO 2025							
MANIFESTACIÓN/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	4	2	4	9	2	0	2
RECLAMOS	0	0	0	5	1	1	2
SUGERENCIAS	1	0	5	0	0	0	0
FELICITACIONES	2	0	0	1	2	1	1

Tabla 1. Consolidado peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del primer semestre año 2025

Las PQRSF radicadas a través de la oficina SIAU contienen asuntos relacionados con la prestación del servicio, dentro el ámbito asistencial y administrativo de la entidad. Por medio de este mecanismo, los usuarios relacionan su opinión sobre la calidad de los servicios prestados.

CANAL DE RADICACIÓN PQRSF							
MANIFESTACIÓN/CANAL	BUZON	OFICINA SIAU	CORREO ELECTRONICO	PAGINA WEB	LINEA WHATSAAP	OTRO MEDIO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	11	12	0	0	0	0	23
RECLAMOS	2	7	0	0	0	0	9
SUGERENCIAS	7	0	0	0	0	0	7
FELICITACIONES	7	0	0	0	0	0	7
TOTAL	27	19	0	0	0	0	46

Tabla 2. Consolidado PQRSF por canal de radicación del primer semestre año 2025

Como se evidencia en Tabla 2, los principales canales de radicación son los buzones de sugerencias ubicados en las sedes de la entidad y directamente a través de la oficina en la plataforma destinada para tal fin.

 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2</p>	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Código	OCI-210-OFI
		Versión	01
		Descripción	Oficios
		Fecha	10-02-2017
CONTROL INTERNO		Página 6 de 11	

CONSOLIDADO PQRSF POR SERVICIO											
CLASIFICACION SERVICIO	URGENCIAS	RAYOS X	ODONTOLOGIA	FARMACIA	NUTRICION	FACTURACION	LABORATORIO	CONSULTA EXTERNA	ORIENTADOR	ADMISIONES	VACUNACION
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	3	10	0	10	0
RECLAMOS	1	0	0	0	0	0	0	6	0	2	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	2	3	0	2	0
FELICITACIONES	3	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1
TOTAL	4	0	0	0	0	0	5	22	0	14	1

Tabla 3. Consolidado PQRSF por servicios durante el primer semestre año 2025

Los servicios que más recibieron radicados de PQRSF fueron consulta externa y admisiones.

PRINCIPALES CAUSAS PQRSF	CANTIDAD
Insatisfacción Por Falta De Oportunidad En La Atención Por Parte Del Personal De Salud	7
Falta De Oportunidad De La Autorización De Citas De Consulta	3
Insatisfacción Relacionada Con La Atención Del Personal Administrativo	1
Insuficiencia O Deficiencias En La Calidad De La Información Brindada Al Usuario	1
Falta De Idoneidad En El Talento Humano En Salud	3
Fallas En La Práctica Médica	1
Insatisfacción Relacionada Con Condiciones Insuficientes O Inadecuadas Del Recurso Físico	1
Falta De Oportunidad En La Entrega De Resultados De Laboratorio	2

Tabla 4. Consolidado principales causas de PQRSF durante el primer semestre año 2025

La tabla 3 y 4 relacionan un aspecto importante con relación a las causales de radicación de PQRSF, en donde la insatisfacción por la falta de oportunidad en la atención tiene la mayor cantidad de quejas.

HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.  NIT. 824.000.785-2	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Código Versión Descripción Fecha	OCI-210-OFI 01 Oficios 10-02-2017
CONTROL INTERNO		Página 7 de 11	



Gráfico 3. Consolidado principales causas de PQRSF durante el primer semestre año 2025

ESTADO DE LA PQRD	PQRD
Anulado	0
Pendiente	0
Resuelto	19
Trámite	0
Total general	19

Tabla 5. Consolidado estado de PQRSF durante el primer semestre año 2025

Como se evidencia en la tabla 5, durante el primer semestre se resolvieron todas las PQRSF radicadas, por parte de la oficina SIAU. Se logró constatar que se está implementando el proceso de acuerdo a la normativa vigente.



HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.  NIT. 824.000.785-2	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Código Versión Descripción Fecha	OCI-210-OFI 01 Oficios 10-02-2017
CONTROL INTERNO		Página 8 de 11	

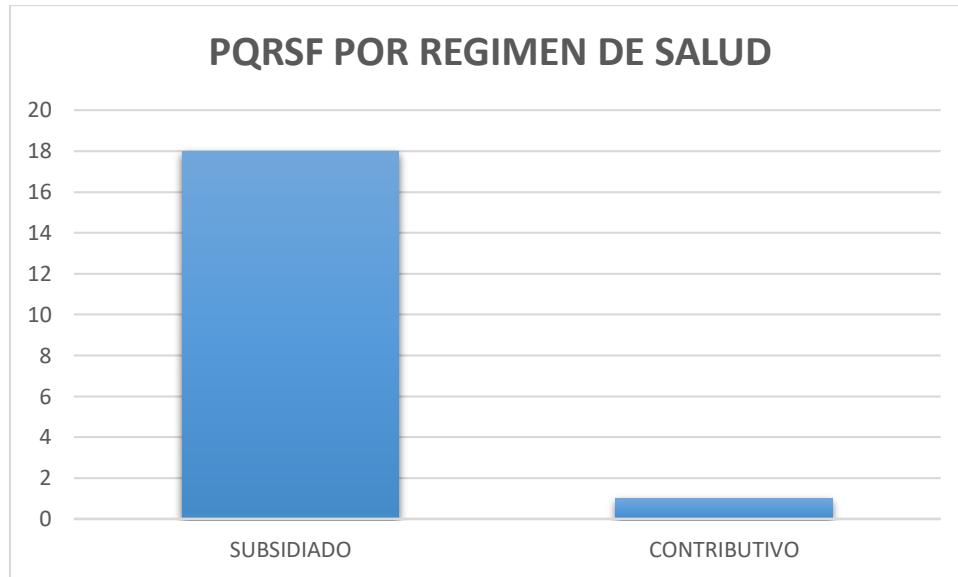


Gráfico 4. Consolidado PQRSF por régimen de salud durante el primer semestre año 2025

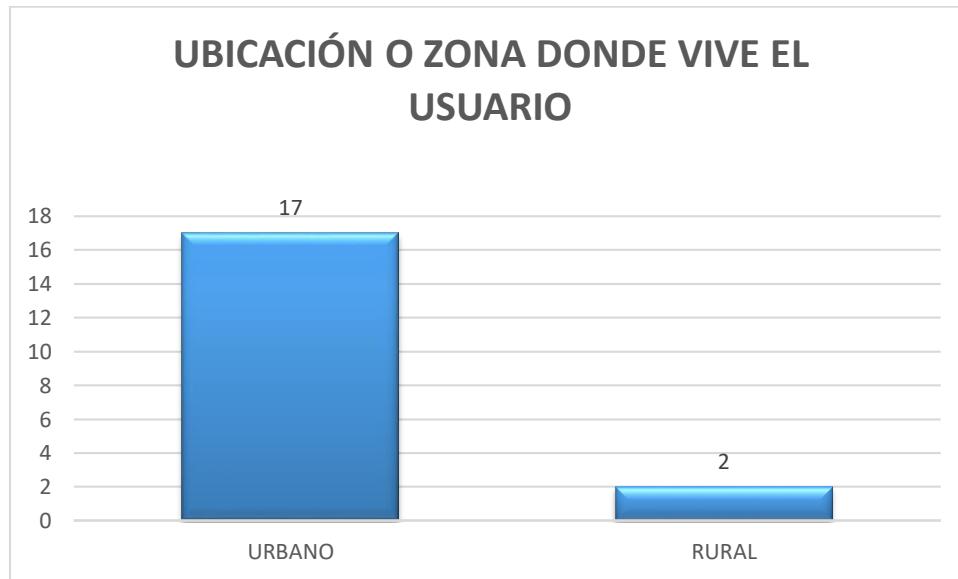


Gráfico 5. Consolidado PQRSF por ubicación o zona durante el primer semestre año 2025

 HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Código OCI-210-OFI Versión 01 Descripción Oficios Fecha 10-02-2017
CONTROL INTERNO		Página 9 de 11

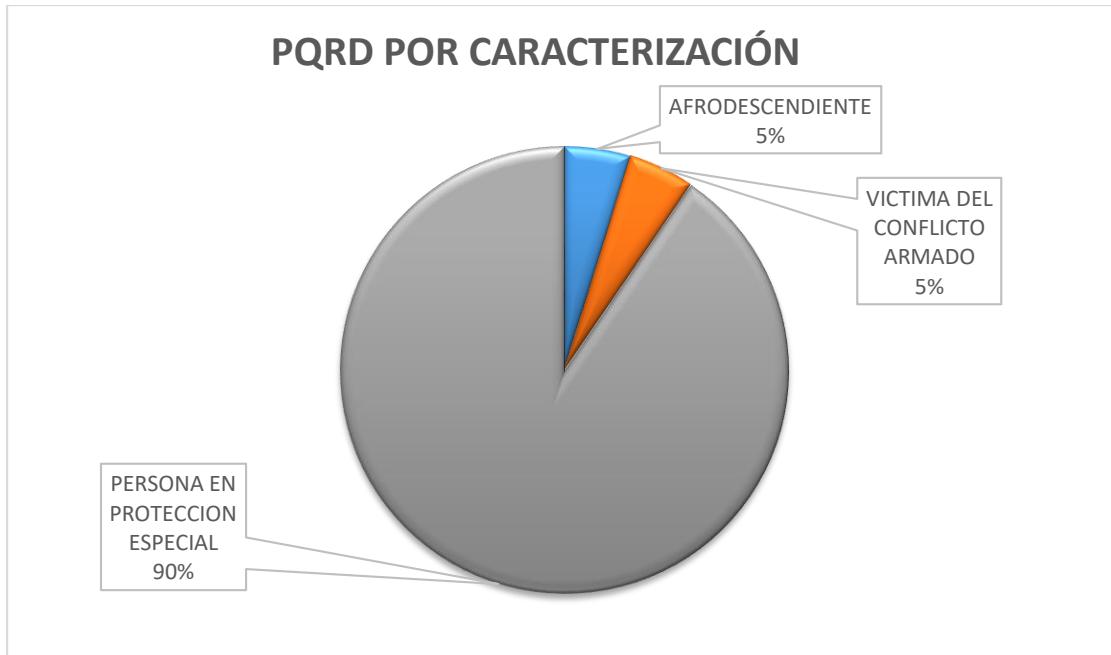


Gráfico 6. Consolidado PQRSF por caracterización durante el primer semestre año 2025

Lo anterior, permite evidenciar una mejora sustancial respecto al semestre anterior, donde se presentaron 41 quejas.

En cuanto a las felicitaciones, la oficina SIAU reportó 7 en su totalidad para el primer semestre de la vigencia evaluada, presentándose un avance en este aspecto.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la institución organizar todo lo relacionado a la gestión de PQRSDF a través de la puesta en marcha del Software líder en este tema dentro de la entidad, el cual ya se encuentra obtenido y, que sea la herramienta dispuesta por parte de la entidad para el manejo de las PQRSDF, por ello y al ser el sistema de gestión documental, es importante no solo cargar el (los) oficio (s) donde se brinda respuesta, sino también, los soportes de envío de la misma. Esto no solo permite evidenciar una respuesta oportuna al ciudadano y grupos de valor dentro de los tiempos establecidos de acuerdo a la normatividad, sino que a su vez evita un posible desgaste administrativo.

Garantizar por parte del Líder de Servicio al Ciudadano la adecuada clasificación de las PQRSDF. - Reforzar el manejo y el trámite que se le debe dar a cada una de las PQRSDF, capacitando a los usuarios en la tipología de PQRSDF y crear una conciencia respecto al trámite que se le debe dar a cada PQRSDF el cual debe ceñido a la

 HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Código OCI-210-OFI Versión 01 Descripción Oficios Fecha 10-02-2017
	CONTROL INTERNO	Página 10 de 11

normatividad vigente, en cuanto a lo exigido por la ley 1755 de 30 de junio de 2015 y las Resoluciones 265 de 2016 y 086 de 2017 que reglan dicho trámite internamente.

Además, debe tenerse en cuenta la necesidad imperiosa de seguir reevaluando o trazando nuevas estrategias en cuanto a orientación, comunicación y atención permanente con los usuarios sobre los diferentes servicios de la E.S.E. para mejorar en la prestación de los diferentes servicios y así disminuir las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.

Brindar capacitación a los responsables del registro y la asignación de las solicitudes ciudadanas en los aplicativos existentes en la entidad, con el fin de agilizar el trámite y cumplir con oportunidad y calidad la gestión a las PQRSD.

Realizar la atención oportuna por las PQRSDF recepcionadas, garantizando el correcto direccionamiento y seguimiento, para responder en los términos establecidos por la Ley y la Política de Servicio al Ciudadano, contemplada para este tema en el Hospital Local de Aguachica ESE.

Establecer un mecanismo adecuado a través de una herramienta tecnológica, para que la Oficina Asesora de Control Interno obtenga la información completa que requiere para la realización de los seguimientos de las PQRSD.

Cumplir oportunamente con los reportes de información a la Oficina Asesora de Control Interno por parte de las sectoriales, para garantizar la calidad y oportunidad de los seguimientos al trámite de las PQRSD. Lo anterior, dado que para este primer semestre de la vigencia 2025 fue difícil acceder a la información por parte de la oficina SIAU.

Cabe resaltar, que la alta dirección tal como lo establece la ley 1474 de 2011 "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". Ya tiene en funcionamiento el formulario de PQRSF con lo que se da cumplimiento a lo establecido en la norma. Se requiere que se genere la publicidad necesaria para que la comunidad conozca de primera mano este instrumento.

La entidad debe implementar el mecanismo de evaluación de percepción a través de encuestas, en donde se manifieste si la solución planteada por parte de la entidad ante la inconformidad, fue resulta de manera satisfactoria.

 HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2	EVALUACIÓN, GESTIÓN, CONTROL Y CALIDAD	Código OCI-210-OFI Versión 01 Descripción Oficios Fecha 10-02-2017
	CONTROL INTERNO	Página 11 de 11

CONCLUSIONES

Es de notar que la función primordial al realizar este informe es de aportar al mejoramiento continuo de la entidad y detectar las debilidades frente al proceso de PQRSDF.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno (OCI) tiene como fuentes de información la suministrada por parte de la dependencia de Servicio al Ciudadano "SIAU" y Ventanilla Única, donde se recopilan todas las peticiones ingresadas a través de los distintos canales por el cual se reciben todas la PQRSD como formulario PQRSD y buzones.

La Oficina de Control Interno (OCI) y como tercera línea de defensa seguirá realizando un seguimiento trimestral a las PQRSD generando alertas a la primera y segunda línea de defensa de la PRQSD que están próximas a vencerse y las que están vencidas, con el fin dar oportunidad de reacción y generando con los responsables de los procesos que conlleven a un mejoramiento continuo de la entidad y con ello fortalecer la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas.

A su vez, es importante establecer mecanismos de respuesta para las PQRSF anónimas radicadas ante la entidad, dado que de igual forma se les debe dar trámite.

La oficina de Control Interno del Hospital Local de Aguachica ESE, presenta este informe de manera semestral, atendiendo a la obligación legal señalada en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, de manera extemporánea, dada la tardanza en la entrega de la información requerida para tal fin.

Atentamente,


MAIRA ALEJANDRA CLAVIJO LEMUS
Asesor De Control Interno
Hospital Local De Aguachica