

ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL

**NATALIA ANDREA MUÑOZ MEJIA
ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME SEMESTRAL A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA E.S.E**

II SEMESTRE DE 2025



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	3
ATENCION AL USUARIO.....	4
NORMA JURIDICA.....	5
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	6
ALCANCE	8
METODOLOGIA DE APERTURA.....	9
ANALISIS DE LA INFORMACION.....	10
SERVICIOS INVOLUCRADOS.....	11
QUEJAS.....	12
COMPARATIVOS POR SEMESTRES.....	13
CONCLUSIONES.....	14
RECOMENDACIONES.....	15

INTRODUCCION

En atención a lo estipulado en la ley 1474 de 2011 artículo 76, 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.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”

ATENCION AL USUARIO

El trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, , (PQRSD), recibidas en la Institución, se encuentra reglamentada mediante la Constitución Política de Colombia en su artículo 23, Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario”.

para la elaboración del informe se solicita la base de datos que se encuentran registradas en los aplicativos de SIAU (Sistema de Atención al Usuario) que es la dependencia encargada de gestionar las peticiones con los resultados del seguimiento, control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la Institución, con el fin de reconocer las necesidades de los mismos frente al servicio y reflejar información sobre los trámites y servicios sobre los que los ciudadanos manifiestan inconformidad, además de las propuestas de mejoramiento al sistema de Atención al Ciudadano

De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el segundo semestre del año 2025 se recibieron (35) comunicaciones de los usuarios: quejas (22), sugerencias (5), exaltaciones y/o felicitaciones (7), solicitudes (0), peticiones (0), reclamo (1). A las cuales les fue asignado su trámite.

NORMA JURIDICA

Ley 617 de 2000 Artículo que dice En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas 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. Ver: Artículo 32 Ley 60 de 1993 Ley 87 de 1993 Artículos. 43 y ss Ley 142 de 1994.

Las entidades territoriales dispondrán lo necesario para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo. Ver Decreto Nacional 2232 de 1995, Ver la Resolución del DAMA 314 de 2001



ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Atendiendo lo establecido en la Ley 1712 de 2014, del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” 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, la ESE cuenta con una página web donde se encuentra publicada información, de interés para todos los ciudadanos. [Inicio - Hospital San Vicente de Paúl Mistrato](#)



[Inicio](#) [La entidad ▼](#) [Contratación ▼](#) [Transparencia y acceso a la información ▼](#) [Usuarios ▼](#)

[Imágenes](#) [Resultados Laboratorio](#) [PQRS](#) [Q](#)



Siau Atención usuario
Contacto de WhatsApp



ALCANCE

El presente informe tiene como alcance la recopilación, análisis y consolidación de las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRD)** recibidas en el hospital, durante el período comprendido entre **el segundo semestre (julio - diciembre) del 2025**, a través de los diferentes canales de atención establecidos (presencial, telefónico, correo electrónico, página web y otros habilitados).

OBJETIVO

El informe abarca la **clasificación de las PQRD** según su tipología, área responsable, canal de recepción y estado de gestión, así como el análisis de los **tiempos de respuesta**, el cumplimiento de los términos legales y los resultados obtenidos en la atención brindada a los usuarios.

Asimismo, incluye la identificación de **tendencias, causas recurrentes y oportunidades de mejora**, con el fin de fortalecer los procesos internos, optimizar la calidad del servicio y apoyar la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La ESE cuenta con Tres (3) buzones físicos, ubicados estratégicamente así:

1. área nueva de la institución.
2. entrada del servicio de urgencias
3. área de consulta externa, en las salas de espera.
4. Oficina de Atención al Usuario
5. canal presencial para la recepción de PQRDF
6. Canal virtual, a través de la página web institucional.

Cabe resaltar que, cada puesto de salud cuenta con un buzón de sugerencias

METODOLOGIA DE APERTURA

Los de la sede principal, se da apertura diariamente, (martes a sábado, en el horario de las 3:00 p. m) Esta actividad es realizada por el Coordinador del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), y se lleva a cabo en presencia de los usuarios que en el momento se encuentren en la institución, con el fin de garantizar la transparencia del proceso y promover la participación ciudadana.

Es importante recalcar que, una vez al mes, la apertura de los buzones se realiza en presencia del Comité de Ética Hospitalaria, con el propósito de verificar que el proceso se ejecute conforme a lo establecido, asegurando el adecuado manejo

clasificación y trazabilidad de las PQRD recibidas.

El establecimiento de un horario fijo diario a las 3:00 p. m. permite que las personas interesadas en hacer parte de este proceso cuenten con un espacio y tiempo definidos, facilitando su asistencia y garantizando que la actividad se realice de manera oportuna, organizada y continua.

Lo anterior se efectúa en cumplimiento de lo dispuesto en la Circular Externa de la Superintendencia Nacional de Salud, la cual exige la clasificación oportuna de las quejas recibidas, con el fin de brindar una atención con calidad y **respuestas** dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente.

Para la apertura los buzones de los puestos de salud se realizan con una periodicidad de cada tres (3) días.

ANALISIS DE LA INFORMACION

El informe de **Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y denuncias de la ESE (PQRSD)** constituye una herramienta fundamental para evaluar la percepción de los usuarios frente a la calidad de los servicios de salud prestados por la ESE, así como para identificar oportunidades de mejora en los procesos asistenciales y administrativos.

1. Comportamiento general de las PQRSD

Durante el período analizado, se evidenció total de (35) PQRSD, lo cual refleja una participación de los usuarios en los canales de atención institucionales.

Este comportamiento puede interpretarse como un indicador de confianza en los mecanismos de atención al usuario y en la capacidad del hospital para recibir y gestionar sus solicitudes.

2. Tipología de las solicitudes

Peticiones, relacionadas principalmente con solicitudes de información, trámites administrativos y acceso a servicios.

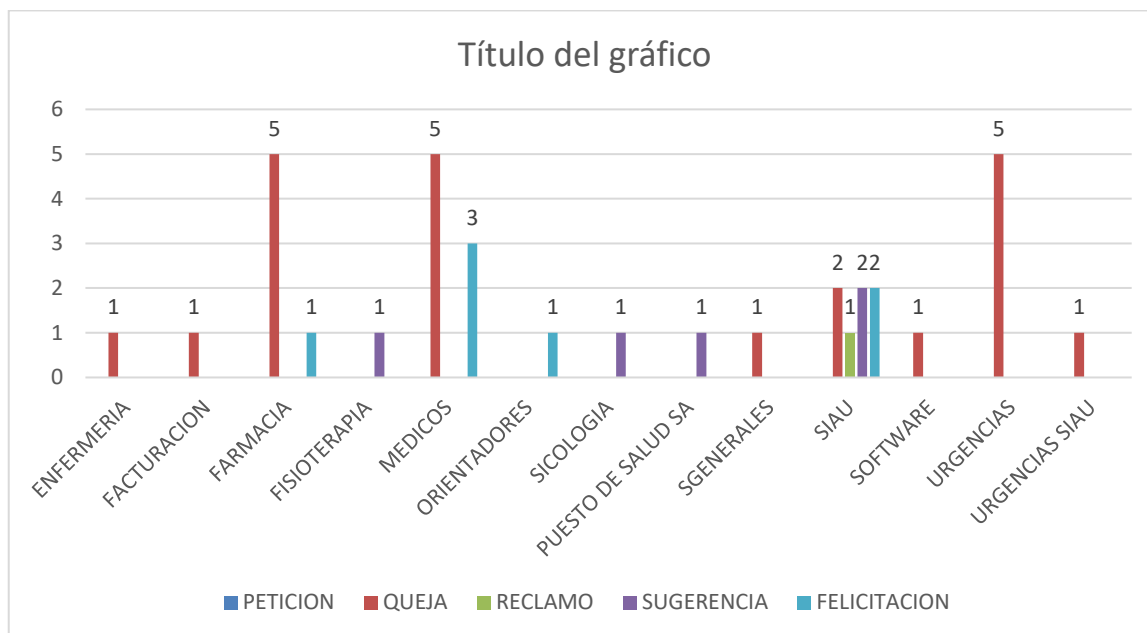
Quejas y reclamos, asociados a demoras en la atención, dificultades en la asignación de citas, tiempos de espera prolongados y aspectos relacionados con la atención del personal.

Sugerencias, orientadas a la mejora de procesos, trato al usuario e infraestructura
Denuncias, Acción y efecto de denunciar.

3. TABULACION DE LA INFORMACION

PQRSD	CANTIDAD
Felicitación	7
Petición por información	0
Queja	22
Reclamo	1
Sugerencia	5
Denuncia	0
TOTAL	35

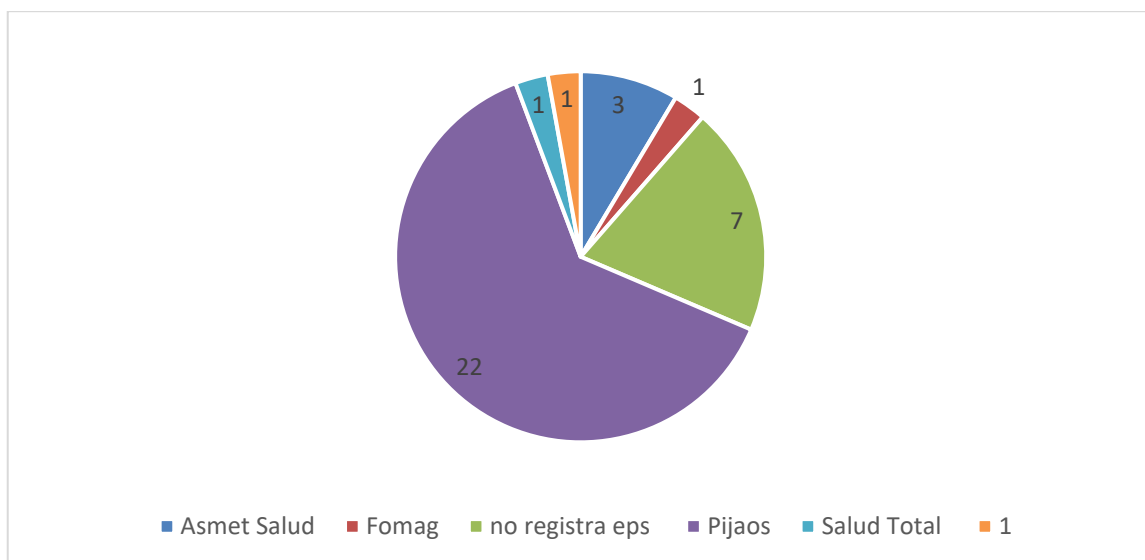
4. Servicios más involucrados



Una vez analizada las PQRSD, se puede observar que el área de farmacia, la prestación de los servicios profesionales de los médicos y el área de urgencias son los servicios con mayor cantidad de quejas, lo que sugiere realizar una intervención para identificar las debilidades y fortalecer los servicios prestando una atención humanizada



5. QUEJAS SEGÚN EAPBs



6. COMPARATIVO POR SEMESTRES

TIPO	1 SEMESTRE	2 SEMESTRE
PETICION	0	0
QUEJA	22	22
RECLAMO	0	1
SUGERENCIA	3	5
FELICITACION	8	7
DENUNCIAS	0	0
TOTAL	33	35

ANALISIS DEL COMPARATIVO DE SEMESTRES

- ✓ **Peticiones:** No se registraron peticiones en la vigencia 2025
- Quejas:** El total de quejas en comparativos de semestres se puede evidenciar que se mantiene una inconformidad en los usuarios en algunos servicios como son farmacia y con la atención del personal médico.
- ✓ **Reclamos:** Solo se registró 1 reclamo en el segundo semestre Esto puede indicar mejor gestión de riesgos o reducción en incidentes.
- ✓ **Sugerencias:** Aumentaron ligeramente de 3 a 5, lo que puede ser una señal de mayor participación de los usuarios para mejorar servicios.
- ✓ **Felicitación:** Este indicador es positivo y puede indicar mejoras o mayor reconocimiento por parte de los usuarios.
- ✓ **Denuncias:** No se registraron denuncias en la vigencia 2025.

CONCLUSIONES

1. En análisis de las PQRSD evidencia que este mecanismo continúa siendo una herramienta fundamental para identificar oportunidades de mejora en la calidad de la atención en los procesos y procedimientos internos de la ESE.
2. Se puede evidenciar que los servicios que presentan mayor inconformidad por los usuarios es Farmacia, urgencias y el servicio prestado por el personal médico, lo que se hace necesario intervenir estos servicios e identificar las falencias presentadas y que llevan a la inconformidad de los usuarios.
3. Se observa cumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente; sin embargo, algunos casos requieren seguimiento para evitar respuestas tardías o incompletas.
4. El sistema de gestión de PQRSD aporta un gran fortalecimiento a los procesos de la institución, ya que se puede evidenciar las debilidades para trabajar en la mejora continua

RECOMENDACIONES

1. fortalecer las estrategias de humanización en el servicio mediante capacitaciones continuas al personal,
2. promover la comunicación asertiva y trato digno.
3. Implementar acciones de mejora orientadas a la humanización en el servicio.
4. Seguir garantizando los canales de recepción de PQRSD (presencial, virtual) para garantizar accesibilidad, trazabilidad.
5. Diseñar planes de mejoramiento continuo para evitar la recurrencia de las inconformidades.
6. Fortalecer el seguimiento a las respuestas emitidas, asegurando que sean claras, completas y orientadas a la solución efectiva de las solicitudes de los usuarios.
7. Socializar los resultados del análisis de PQRSD con los líderes de proceso, promoviendo la corresponsabilidad y la toma de decisiones basada en datos reales.

Natalia Muñoz.

Natalia andrea Muñoz
Asesora de Control