

Aguachica 4 de agosto del 2025

Doctora:
MARÍA TERESA HERNÁNDEZ PRADA
Gerente
Hospital Regional José David Padilla Villa Fañe.

Cordial Saludo,

Este informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de enero-junio 2025), se presenta en cumplimiento de la normativa vigente, incluyendo el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), la Ley 87 de 1993 y la Circular N. 001 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional.

Agradezco la atención prestada a la presente,

Atentamente,



GISSELY DURÁN MENDOZA
Asesora Control Interno.

INFORME SEMESTRAL DE PQRS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO (Enero-junio 2025)

ASPECTOS GENERALES: El Hospital cuenta con el área de Atención al Usuario, dependencia responsable de la administración de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, al igual que la medición de la satisfacción de los usuarios en los diferentes puntos de atención. Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, La Ley 1437 de 2011, La Ley 87 de 1993 y la Circular N. 001 emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las entidades de orden Nacional y Territorial, la Oficina de Control Interno presenta el siguiente informe del Hospital Regional José David Padilla Villafañe de Aguachica Cesar en busca de desarrollar un sistema de control y evaluación permanente de las respuestas dadas por la entidad a las Peticiones, Quejas, Reclamos y demás solicitudes radicadas y formulados por los usuarios, con el fin de determinar si éstos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

ALCANCE: El presente informe tomó como referencia de manera generalizada, el análisis de las Peticiones, Quejas y Reclamos radicados en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe, a través de la oficina SIAU (Sistema de Atención al Usuario) en el período comprendido entre los meses de enero a Junio del 2025, en el cual se verificó el comportamiento de respuestas dadas a los ciudadanos.

METODOLOGÍA APLICADA: En concordancia con la normatividad existente a la fecha, la Oficina de Control Interno realizó el respectivo seguimiento y control a las Peticiones, Quejas y Reclamos y demás solicitudes radicadas en la entidad, para lo cual me apoyé en el informe elaborado por la Oficina del SIAU, en lo referente a las solicitudes de los Usuarios, así como la información que es radicada en la entidad a través de Ventanilla única.

CONCEPTOS BÁSICOS:

Felicitaciones: Hay una superación de la expectativa del usuario, lo que le anima a expresarse. Es el comentario menos común pues al usuario le resulta más fácil hablar de aquello que sale mal.

Sugerencias: El usuario desea un cambio en un proceso, porque éste no lo satisface, porque cree que existe una forma de hacerlo mejor; espera un nuevo servicio o producto o una forma diferente de recibirlo. Se considera una posición positiva como expresión de aprecio hacia el servicio esperando que éste mejore.

Reclamos y quejas: El proceso no respondió a la expectativa del usuario. Son manifestaciones de inconformidad del usuario o de cualquier ciudadano en torno a las

actividades principales o conexas de la organización de salud. En general es el de mayor frecuencia

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo a la información suministrada y los soportes revisados por la oficina de Control Interno, me permito presentar el siguiente informe.

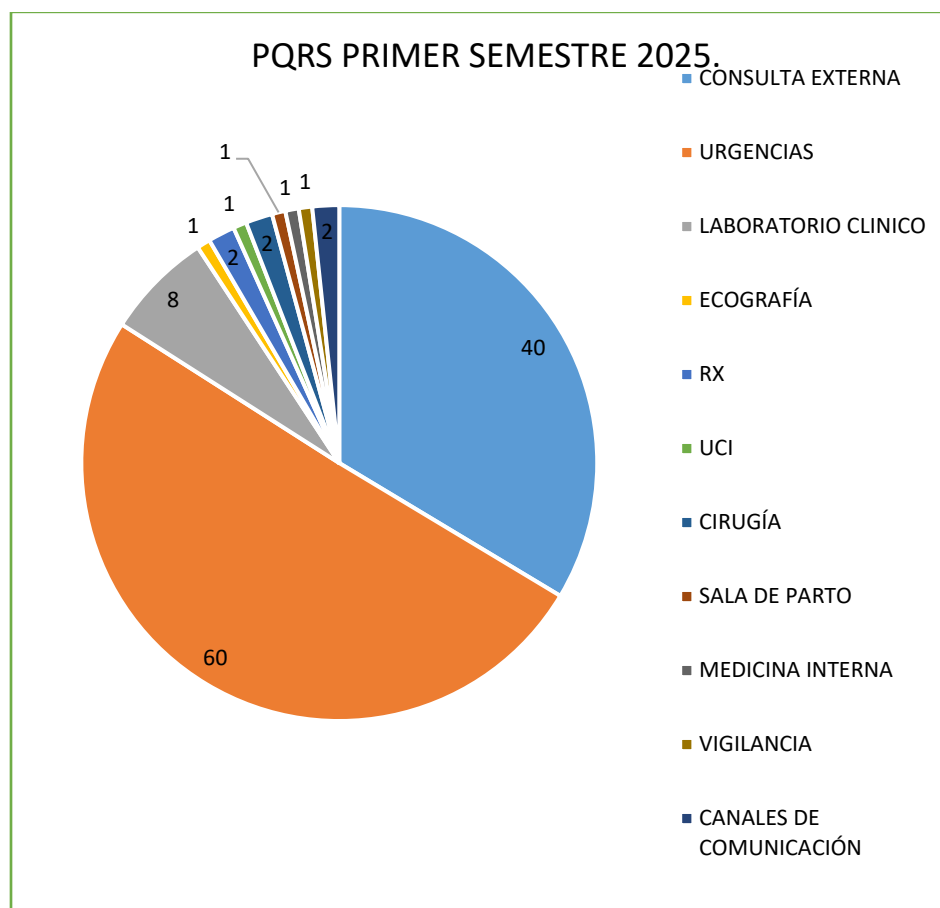
El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) recibidas y atendidas por el Servicio de información y atención al Usuario del Hospital Regional José David Padilla Villa Fañe E.S.E. durante el primer semestre del 2025, con el fin de tipificar la situación en salud desde las perspectivas de los usuarios cual es el comportamiento de los actores del SGSSS que sirvan de insumo que permitan formular recomendaciones y tomar decisiones a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y ayuden a las intervenciones en el marco de las competencias de la Secretaria de Salud del municipio de Aguachica. Durante el periodo de ENERO-JUNIO del año 2025 se presentaron en el SIAU 119 reclamos, de esos corresponden a los siguientes servicios.

DISTRIBUCION DE QUEJAS POR EPS PRIMER TRIMESTRE AÑO 2025

Quejas distribuidas por servicios

SERVICIO	PQRS
CONSULTA EXTERNA	40
URGENCIAS	60
LABORATORIO CLINICO	8
ECOGRAFÍA	1
RX	2
UCI	1
CIRUGÍA	2
SALA DE PARTO	1
MEDICINA INTERNA	1
VIGILANCIA	1
CANALES DE COMUNICACIÓN	2
TOTAL:	119

PQRS PRIMER SEMESTRE 2025.



Servicios con mayor número de PQRS: o Urgencias (50%) y Consulta Externa (34%) para un porcentaje del 84% de las PQRS.

Los servicios con mayor número de PQRS fueron Urgencias y Consulta Externa, lo que confirma la necesidad de fortalecer los procesos en estas áreas para reducir los tiempos de espera y mejorar la comunicación con los usuarios.

Esto puede estar relacionado con:

- ♣ Alto volumen de usuarios atendidos.
- ♣ Mayor contacto directo con los pacientes.
- ♣ Posibles demoras, atención percibida como inadecuada de acuerdo a lo referido por los usuarios.

De acuerdo al análisis realizado a cada uno de los PQRS, se puede concluir que las razones por la que los usuarios colocan quejas muchas veces son por la demora en atenderlos,

entendiendo que desconocen que el Triage es un sistema de clasificación de paciente que se utiliza en el servicio de urgencia el cual es priorizar la atención de los pacientes y optimizar los servicios de urgencia.

De acuerdo a lo expresado por los usuarios en el servicio de consulta externa las quejas son generadas por la demora de asignación de citas, encontrando que la institución maneja un alto flujo de usuarios en las agendas de las especialidades con las que cuenta, agendas que se mantienen activas mes a mes brindándole el servicio a cada uno de los pacientes que acuden a solicitar citas.

Servicios con bajo número de PQRS

♣ Ecografía, Rx, UCI, Sala de Partos, Medicina Interna y vigilancia. De acuerdo a los resultados arrojados del análisis de los PQRS se evidencia que el número es bajo.

PRINCIPALES MOTIVOS DE PQRS

Se realiza el respectivo análisis a cada uno de los PQRS interpuestos en la oficina SIAU y en cada uno de los buzones de sugerencia en los diferentes servicios de la ESE, encontrando que una de las principales quejas de los servicios es la **falta de oportunidad en la asignación de citas**.

Se debe Implementar mejoras en tiempos de espera, comunicación, trato al usuario.

Tomar de inmediato las medidas necesarias para solucionar las novedades encontradas en los resultados de los PQR, para dar cumplimiento a los índices de calidad establecidos en la institución.

Agilizar el proceso de respuesta de cada queja interpuesta por el usuario.

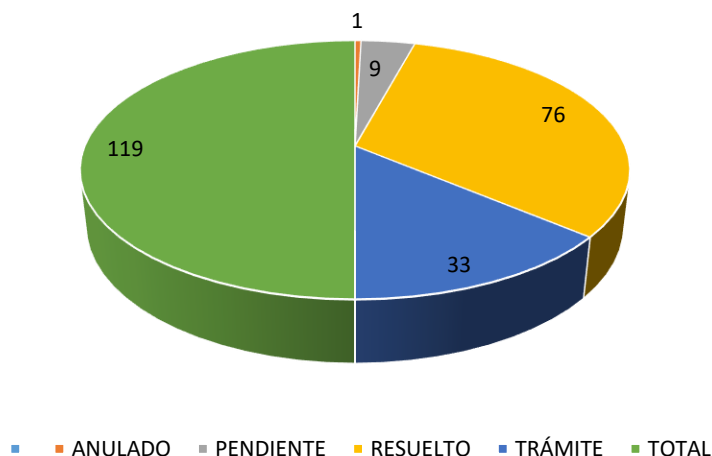
Continuar Capacitando en humanización al personal de la institución en aras a reeducar en la importancia de que la esencia de esta institución es el ser humano y que el origen de las instituciones de salud se gestó en la necesidad que alguien atendiera al enfermo, lo cual permitirá brindar un servicio de calidad en los usuarios.

CARACTERIZACIÓN DE LAS PQRS

ESTADO DE LAS PQRS	PQRS
ANULADO	1
PENDIENTE	9
RESUELTO	76
TRÁMITE	33
TOTAL	119



ESTADO DE LAS PQRS



Al realizar estudios de los PQRS, se encuentran resueltos un 64%, lo que significa un compromiso por parte de las personas involucradas en dar respuesta a los usuarios en los tiempos estipulados.

Se encuentran en trámite aproximadamente un 27% los cuales se socializaron con los jefes de los servicios donde interponen la queja, creando estrategias para reducir dichas inconformidades. Se implementan las siguientes estrategias

- Implementar mejoras en tiempos de espera, comunicación, trato al usuario, etc.
- Tomar de inmediato las medidas necesarias para solucionar las novedades encontradas en los resultados de los PQR, para dar cumplimiento a los índices de calidad establecidos en la institución
- Agilizar el proceso de respuesta de cada queja interpuesta por el usuario.
- Continuar Capacitando en humanización para el personal de la institución en aras a reeducar en la importancia de que la esencia de esta institución es el ser humano y que el origen de las instituciones de salud se gestó en la necesidad que alguien atendiera al enfermo, lo cual permitirá brindar un servicio de calidad en los usuarios.
- Asegurar que los usuarios conozcan sus derechos y canales de expresión.
- Evaluar si hay su registro o barreras para expresar inconformidades.



Hospital Regional
José David
Padilla Villafañe
Empresa Social del Estado

Conclusiones y Recomendaciones

Los datos del semestre demuestran que el principal desafío del hospital es la oportunidad y la calidad en la atención. Aunque se cuenta con procesos de gestión de PQRS eficientes, el alto volumen de reclamos por demoras y el bajo índice de satisfacción en las respuestas señalan una necesidad de mejora profunda.

Se recomienda al Hospital Regional:

- Optimizar los procesos de asignación de citas, explorando soluciones tecnológicas que permitan a los usuarios agendar y consultar sus citas de manera más ágil.
- Fortalecer la capacitación del personal en habilidades de comunicación y atención al cliente para mejorar la percepción de la calidad del servicio.
- Realizar un seguimiento exhaustivo a los casos de mayor recurrencia en los servicios de Urgencias y Consulta Externa para implementar planes de mejora específicos.
- Este informe sirve como base para la toma de decisiones estratégicas, con el fin de continuar mejorando la experiencia del usuario y consolidar al Hospital Regional como una institución comprometida con la excelencia en la atención en salud

Atentamente,


GISSELY DURÁN MENDOZA
Asesor De Control Interno.