



**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**

**SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023**

**IPIALES,  
MARZO 2024**

Cra 1 No.4<sup>a</sup> 142 Este AV Panamericana línea de atención al Usuario (602) 7733799  
Conmutador 7732234 – 7733949 fax 7733699  
Correo [Controlinterno@hci.gov.co](mailto:Controlinterno@hci.gov.co)  
IPIALES – NARIÑO - COLOMBIA

## 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 Segundo 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

### CONCLUSIONES

### RECOMENDACIONES

## 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 enlace 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 Segundo 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 01 de julio hasta el 31 de diciembre 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 Segundo 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 una muestra de las PQRSF recepcionadas por la oficina de atención al usuario 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 Ipiiales 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 SEGUNDO SEMESTRE DEL 2023

De acuerdo con los informes trimestrales de retroalimentación generados por la oficina de Atención al Usuario, para el Segundo semestre de 2023 se recibieron en el proceso 157 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 2023, para cada uno de los servicios.

PROCESO	TOTAL, QUEJAS PRESENTADAS POR EL SERVICIO	PORCENTAJE %
URGENCIAS	27	17,2
CONSULTA EXTERNA	26	16,6
ESPECIALISTAS	18	11,5
GINECOLOGIA	9	5,7
PEDIATRIA	9	5,7



FACTURACION	8	5,1
CIRUGIA Y ATENCION DE PARTOS	6	3,8
IMAGENOLOGIA	6	3,8
MEDICINA INTERNA	6	3,8
QUIRURGICAS	6	3,8
SUBGERENCIA DE PRESTACION DE SERVICIOS	5	3,2
CARDIOLOGIA	4	2,5
UCIN	4	2,5
ALIMENTACION HOSPITALARIA	3	1,9
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	3	1,9
LABORATORIO	3	1,9
UCI	3	1,9
AUTORIZACIONES	2	1,3
CAFETERIA	2	1,3
HOSPITALIZACION GENERAL	2	1,3
ASEO	2	1,3
TRABAJO SOCIAL	1	0,6
GASTROENTEROLOGIA	1	0,6
VIGILANCIA	1	0,6
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe tercer y cuarto trimestre Atención al Usuario año 2023

De la anterior tabla encontramos los siguientes porcentajes que se presentaron durante el Segundo semestre del año 2023, los procesos que presentaron más quejas fueron de URGENCIAS con un total de 27 quejas que corresponde al 17.2%, CONSULTA AMBULATORIA con un total de 26 quejas que corresponde al 16.6%, ESPECIALISTAS con un total de 18 quejas que corresponde al 11.5%, y de los demás servicios con un total de 86 quejas que corresponde al 54.77%.

Clasificar y cuantificar las quejas por servicio permite evaluar los servicios que presentan mayor número de quejas y, por consiguiente, 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	68	43.31
Seguridad	26	16.56
Trato digno	22	14.01
Información	19	12.10
Pertinencia	11	7.01
Accesibilidad	6	3.82
Continuidad	5	3.19
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe tercer y cuarto trimestre Atención al Usuario año 2023

Respecto a la clasificación de quejas por atributo de calidad se reporta que por OPORTUNIDAD se encontraron 68 quejas corresponde al 43.31%, SEGURIDAD 26 quejas que corresponde al 16.56%, TRATO DIGNO 22 quejas que corresponde al 14.01%, INFORMACION 19 quejas que corresponde al 12.10%, PERTINENCIA 11 quejas que corresponde 7.01%, en ACCESIBILIDAD 6 quejas que corresponde al 3.82% y en CONTINUIDAD 5 quejas que corresponde a 3.19%.

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	111	70.70
Insatisfechas	41	26.12
No responde	5	3.18
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe tercer y cuarto trimestre Atención al Usuario año 2023

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 HCI fue SATISFACTORIA o INSATISFACTORIA, se tomó una muestra de las 157 quejas de usuarios

de un total de 46 quejas insatisfechas y no responden de los usuarios que radicaron en el segundo semestre de 2023, y se aplicó la siguiente metodología, se procedió a llamar a los 46 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:

- 31 de los usuarios están insatisfechos
- 2 de los usuarios dieron diferente respuesta
- 13 de los usuarios se les dio respuesta en cartelera del HCI, por lo tanto no fue posible medir su grado de satisfacción.
- Todos tienen respuesta por siau.

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

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

OPORTUNIDAD DE LAS QUEJAS	CANTIDAD	%
Resueltas con oportunidad	125	79.62
No oportunas	32	20.38
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe tercer y cuarto trimestre Atención al Usuario año 2023

Según la super salud y la ley 1755 de 2015 aborda el tiempo aproximado para resolver las quejas de conformidad con los términos de la ley

- **PETICIONES GENERALES:** 15 días hábiles
- **SOLICITUDES DE INFORMACION:** 10 días hábiles
- **COPIAS:** Dentro de los 3 días hábiles.

En este sentido la oficina de control interno en su rol de seguimiento y verificación procedió a verificar el registro mensual de quejas del cual se pudo evidenciar con el FO-0378, para su verificación y seguimiento se obtuvo lo siguiente en cuanto a la OPORTUNIDAD Y NO OPORTUNIDAD.



- En cuanto a OPORTUNIDAD se contestan dentro del tiempo estipulado de los 3 días hábiles 125 quejas.
- En las NO OPORTUNAS se contestaron por fuera del tiempo estipulado de 10 días 20 quejas.
- De igual manera en NO OPORTUNAS se contestaron por fuera del tiempo estipulado de 15 días 12 quejas.

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	%
Felicitación	1281	46.28
Muy satisfecho	838	30.27
Satisfecho	466	16.84
Insatisfecho	132	4.77
Poco satisfecho	51	1.84
<b>TOTALES</b>	<b>2768</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe tercer y cuarto trimestre Atención al Usuario año 2023

Respecto a la clasificación de quejas a través del formato fo - 0457 “peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los servicios recibidos se reporta que, se encontraron en FELICITACION 1281 quejas que corresponde al 46.28%, MUY SATISFECHO 838 quejas que corresponde al 30.27%, SATISFECHO 466 quejas que corresponde al 16.84%, INSATISFECHO 132 quejas que corresponde 4.77%, y en POCO SATISFECHO 51 quejas que corresponde al 1.84%.

## 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 “DESCRIPCIÓN 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 PQRSF 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 PQRSF 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 PQRSF 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 Jácome Romo  
Auxiliar Administrativo OCIG