	<b>PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código: PGC-MECI-F003</b>
	<b>MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2024</b>	<b>Fecha de vigencia: 21/02/2019</b>
		<b>Página 1 de 19</b>

## INTRODUCCION

En este informe se presentan los aspectos más relevantes que en materia de gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), permiten evaluar de manera objetiva las actuaciones de los responsables del buen desempeño del proceso y brindar las recomendaciones a que dé lugar en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

Inicialmente se plantean unos objetivos generales y específicos tendientes a determinar la eficiencia y eficacia en la gestión del proceso bajo análisis.

El alcance de la auditoria referida al Segundo semestre de 2024 y enfocada a medir cuantitativamente y cualitativamente los datos reportados.

En la metodología se hace énfasis en la medición de un conjunto de variables que explican las actuaciones de los responsables de la recepción, trámite, y solución de los PQRSDF.

Se presenta un análisis estadístico de los datos recolectados, correspondientes al Segundo semestre de 2024, con base a la información presentada por la Oficina de Atención al Usuario SIAU y ventanilla Única para lo cual se diseñó un aplicativo en Excel, que permitiera detallar la información de acuerdo con los lineamientos establecidos para tal fin por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y lucha contra la corrupción.

Por último, se dan las conclusiones y recomendaciones pertinentes para el mejoramiento continuo del proceso.

### 1. OBJETIVOS

#### 1.1. GENERAL

Determinar la eficiencia y la eficacia en la recepción, trámite y solución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, denuncias y felicitaciones interpuestas por los usuarios de la E.S.E Rafael Tovar Poveda, con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de la institución en el área administrativa y en la calidad de la prestación de los servicios de salud en marco de normatividad aplicable a las Empresas Sociales del Estado.

#### 1.2. ESPECIFICOS


a. Determinar y analizar el trámite de los PQRSF, con base en el análisis de la distribución de frecuencias de las siguientes variables:

- ✓ Tipo de PQRSDF (Petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, felicitaciones)
- ✓ Motivos (oportunidad, accesibilidad, pertinencia, seguridad, maltrato, etc.)
- ✓ Modo (verbal, escrito, buzones, pagina web etc.)
- ✓ Dependencia responsable de los PQRSDF.
- ✓ Tiempo de respuesta.

b. Evaluar la aplicación de mecanismos de control interno en los siguientes aspectos:



*Luchamos Juntos por la Salud de Todos*

	PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: PGC-MECI-F003
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	Versión: 01
	INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2024	Fecha de vigencia: 21/02/2019
		Página 2 de 19


- ✓ Políticas de operación
- ✓ Procesos y procedimientos

## 2. ALCANCE

El seguimiento comprende un análisis cuantitativo de la información suministrada por la oficina de Atención al Usuario y Ventanilla Única correspondiente al segundo semestre de 2024 y cualitativamente a la aplicación de mecanismos e instrumentos de control interno para asegurar el cumplimiento de la misión institucional en relación con las políticas y procedimientos administrativos que se deben ejecutar en el desarrollo de la prestación de los servicios de salud.

## 3. MARCO NORMATIVO

- Ley 87 de 1993.
- Ley 962 de 2005.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76.
- Ley 1712 de 2014.
- Ley 1755 de 2015.
- Decreto ley 019 de 2012.
- **Constitución Política de Colombia**, artículos 2, 209 y 270. Señalan que la finalidad de la función pública es el servicio a la comunidad y que uno de los fines del estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos.
- **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.
- **Ley 962 de 2005.** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **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.
- **Ley 1712 de 2014** Ley de transparencia y del derecho al acceso de la información pública.
- **Ley 1755 de 2015** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Decreto 019 de 2012** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.

	PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: PGC-MECI-F003
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	Versión: 01
	INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2024	Fecha de vigencia: 21/02/2019
		Página 3 de 19


#### 4. METODOLOGIA

Con base en la información suministrada y relacionada de todas las PQRSDF, tramitadas en el segundo semestre de 2024, la oficina de control interno, verificará los documentos que sirvieron de soporte en las etapas de recepción, trámite y solución de los mismos, con el fin de comprobar su pertinencia y confiabilidad.

Se aplicará metodología estadística para el análisis de diferentes variables que permitan determinar los tiempos de respuesta y patrones de comportamiento en la gestión de las PQRSDF y por ultimo verificar el cumplimiento de mecanismos de control interno aplicables al manejo de este proceso administrativo.

#### 5. DEFINICIONES

- **SIAU:** Sistema de Información y Atención al Usuario. Es una herramienta diseñada por el Ministerio de la Protección Social, para mejorar la prestación del servicio, tomando como fuente la información del usuario, mediante sus diferentes manifestaciones, como son: Quejas – Reclamos y Sugerencias. (Ley 1474 del 12 de julio de 2011).
- **Derecho de Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Petición:** es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes -normalmente los gobiernos o entidades públicas- por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud
- **Solicitud de acceso a la información pública:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional.
- **Felicitaciones:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

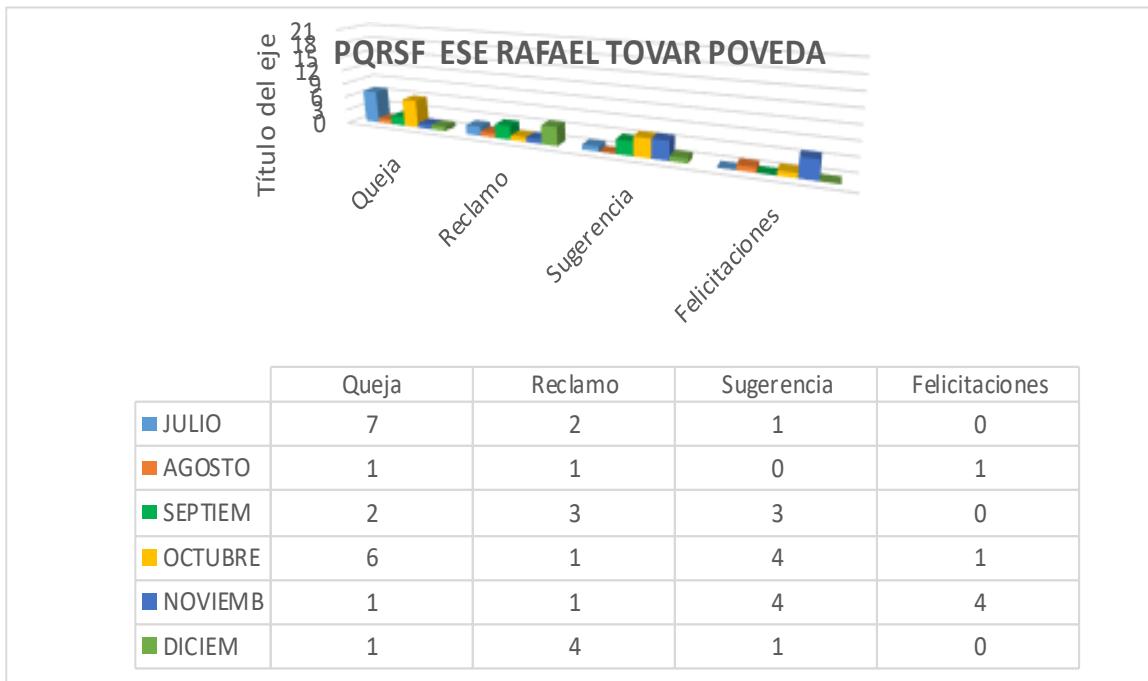
	PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: PGC-MECI-F003
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	Versión: 01
	INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2024	Fecha de vigencia: 21/02/2019
		Página 4 de 19

- **Seguimiento:** Es la actividad que se realiza a fin de garantizar que los derechos de petición, quejas y reclamos sea respondida, atendida y/o resuelta dentro del término legal.
- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Cliente:** Persona natural o jurídica que recibe un producto o servicio. Para efectos el presente procedimiento, cliente se refiere siempre al cliente externo.
- **Efectividad:** Se refiere a las respuestas oportunas y adecuadas por parte del SIAU, la ESE Rafael Tovar Poveda, dadas a los usuarios que manifestaron una queja o reclamo.

## 6. SEGUIMIENTO A LA GESTION DE LAS PQRSF

### 6.1. ANALISIS ESTADISTICO

#### 6.1.1. PQRS Radicadas por mes en la ESE Rafael Tovar Poveda




Se evidencian que un mayor número de quejas se presentaron en el mes de julio y octubre y el mayor número de reclamos se presentó en el mes de septiembre y diciembre de 2024, se evidenció 13 sugerencia y 6 felicitaciones en el segundo semestre de 2024.

#### 6.1.2. Comportamiento por tipo de PQRSF



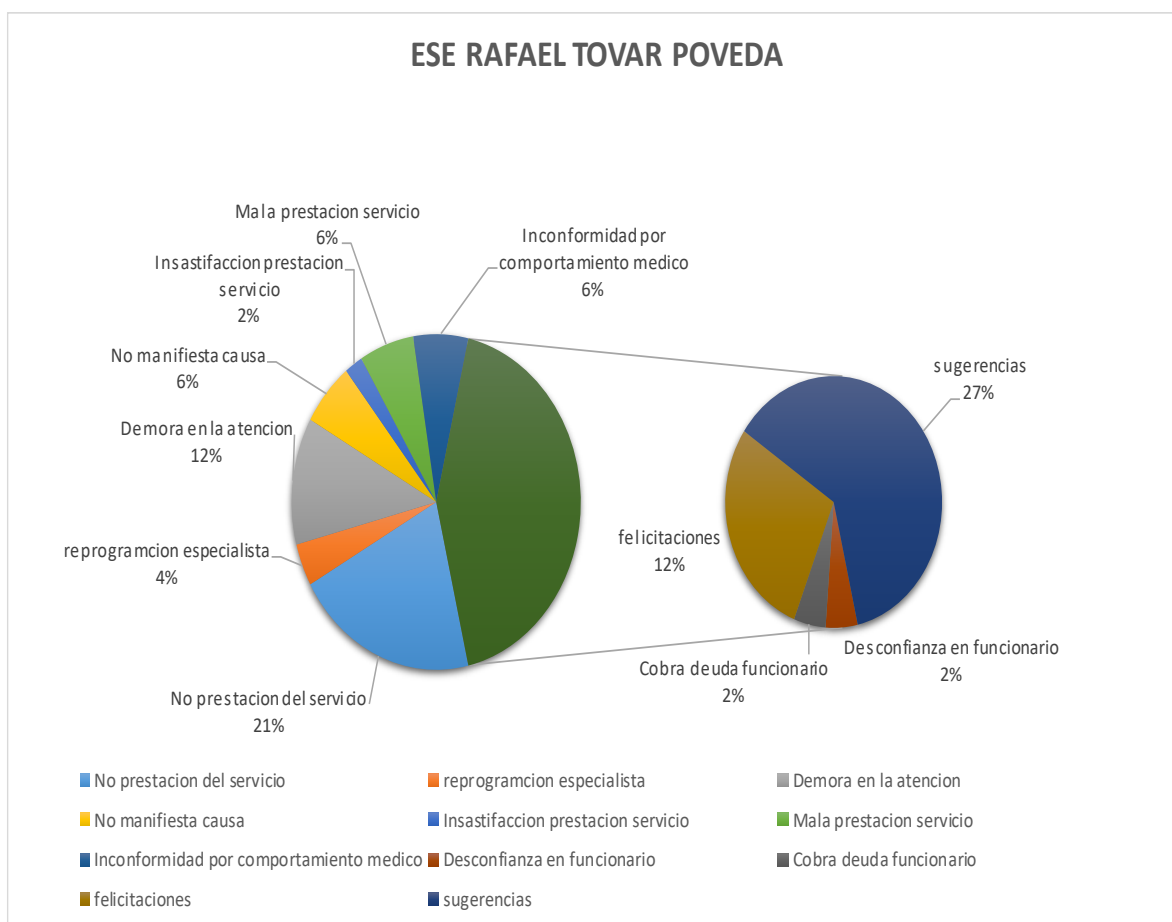
*Luchamos Juntos por la Salud de Todos*

	PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: PGC-MECI-F003
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	Versión: 01
	INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2024	Fecha de vigencia: 21/02/2019
		Página 5 de 19

Se evidencio que el **36,73%** de los PQRS son quejas, el **24,48%** son reclamos por la prestación del servicio, **26,56%** sugerencias y el **12,44%** de felicitaciones por la buena atención en la prestación de los servicios de salud.

### 6.1.3. Comportamiento por motivo de PQRSF

Se evidenciaron **49 registros de PQRSF** interpuestas por los usuarios de la ESE Rafael Tovar Poveda, se concluyó que por no prestación del servicio **20,40%**, reprogramación cita especialista **4,08%**, demora en la atención **12,24%**, No manifiesta causa **6,12%**, insatisfacción prestación del servicio **2,04%**, mala prestación del servicio **6,12%**, inconformidad por comportamiento medico **6,12%**, desconfianza en funcionario **2,04%**, cobro deuda funcionario **2,04%**, sugerencias **26,53%** y felicitaciones el **12,24%**.




### 6.1.4. Comportamiento por modo de PQRSF

El **100%** de los PQRSF son de modo escrito.



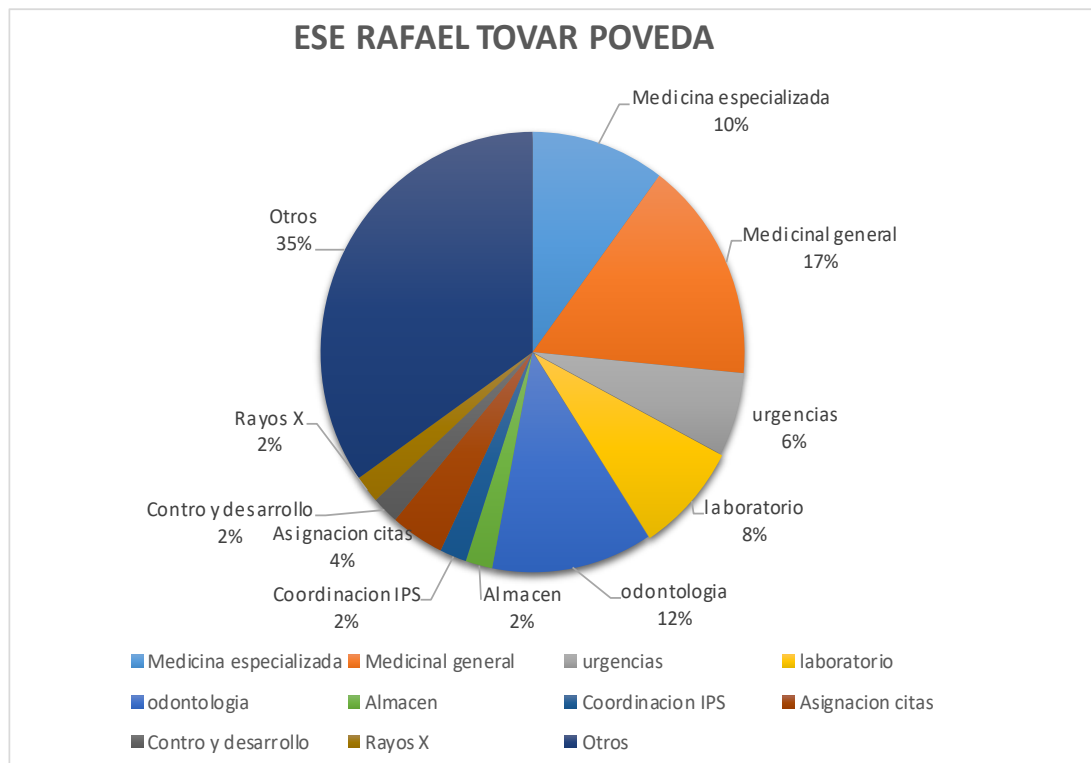
*Luchamos Juntos por la Salud de Todos*


	PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: PGC-MECI-F003
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	Versión: 01
	INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2024	Fecha de vigencia: 21/02/2019
		Página 6 de 19

### 6.1.5. Comportamiento por dependencia y modo de PQRSF

Se evidencia que, en la ESE Rafael Tovar Poveda en la Prestación de los Servicios de Salud, en la dependencia de **medicina general 17%**, se presentan las mayores pqrdf, seguido de **odontología con un 12%**, **medicina especializada 10%**, **laboratorio 8%**, **Urgencias un 6%**, **asignación de citas 4%**, **almacén 2%**, **Rayos X con el 2%**, **coordinación Ips 2%** y **otros 35%**

PQRS SERVICIO	Julio-Diciembre de 2024	TOTAL
Medicina especializada	5	5
Medicinal general	8	8
urgencias	3	3
laboratorio	4	4
odontologia	6	6
Almacen	1	1
Coordinacion IPS	1	1
Asignacion citas	2	2
Contro y desarrollo	1	1
Rayos X	1	1
Otros	17	17
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>49</b>



	PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: PGC-MECI-F003
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	Versión: 01
	INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO PQRSF SEGUNDO SEMESTRE 2024	Fecha de vigencia: 21/02/2019
		Página 7 de 19

### 6.1.6. Análisis del trámite de las respuestas

Gestión	Total	%
En proceso	0	0
No tramitados	0	0
Tramitados	49	100%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

### 6.1.7. Análisis de la efectividad en el tiempo de respuestas

Tiempo de Respuesta	TOTAL	%
Mayor a 15 días	3	6%
Menor a 15 días	46	94%
En proceso dentro términos	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Se evidencia que en **94%** se respondieron los PQRSF del segundo semestre de 2024, dentro de los términos establecidos en el código Contencioso Administrativo, y un **6%** fuera de los términos, y un **0%** en proceso dentro de términos, **evidenciándose un buen control y autocontrol en el seguimiento a las PQRSF.**

## 6.2. EVALUACION DE LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO

### 6.2.1. Políticas de operación

- ✓ Se tiene un Manual de procesos y Procedimientos del Sistema Integrado de Atención al Usuario SIAU, de las PQRS, y adoptado mediante la resolución 3911 del 22 de diciembre de 2017 de la ESE Rafael Tovar Poveda, el cual debe ser aplicado por la coordinadora SIAU y demás responsables de dicho proceso.


### 6.2.2 Recepción de PQRSF

- ✓ En la ESE Rafael Tovar Poveda existe ventanilla única, un link para recibir las PQRSF por medio de la página web de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, y recibidos directamente por cada uno de los encargados de SIAU en las IPS, que conforman la ESE.
- ✓ Otros medios importantes para recibir las PQRSF son los buzones, los cuales han sido adoptados por la ESE, para facilitar al usuario la solución de sus diferentes PQRSF, como las diferentes encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios por la prestación de los servicios de salud.

### 6.2.3 Trámite y seguimiento de las PQRSF

- ✓ Se evidencia un buen control al seguimiento de las PQRSF




	PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: PGC-MECI-F003
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	Versión: 01
	INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2024	Fecha de vigencia: 21/02/2019
		Página 8 de 19

## 6.2.4 Sugerencia, opiniones y felicitaciones de los usuarios en la Prestación de los Servicios de Salud según encuestas realizadas SIAU.


### ❖ IPS HOSPITAL LOCAL SAN ROQUE-SUGERENCIAS

MES	IPS BELÉN
Julio	Bien
	Una salita de espera sería buena
	Falta una sala de espera
	Que llamen rápido
	Las sillas están en mal estado, todas dañadas
	Eso se demora y tras del caso no hay sillas para uno sentarse
	No hay donde sentarse
	Sillas
	MUY PUNTUAL
	Es que le dicen a uno que no es una urgencia pero si me duele la cabeza es a mi a la que le duele un dolor bien insoportable y yo no me fui porque me dijeron que me fuera porque no era una urgencia pero uno viene al hospital es porque le toca no porque quiera
	Que las enfermeras por el lado de urgencias no digan que no es urgencias
	Excelente
	Tratar de comunicarse más con los pacientes
	Buena atención, un poquito sucio pero nada grave
	El doctor David es muy amable y muy atento dios lo guarde que lo tengan mucho tiempo aquí
	Pues almenos lo atendieron a uno
	Poner sillitas
	El doctor Ayala es muy buen especialista
	El doctor muy bueno
	Muy atento el médico, muy amable
Se demoró en llamar pero la atención estuvo bien pregunto y me atendió bien	
Se demora en atenderlo a uno	
Todo está como muy pegado, uno entra en el 6 a preguntar algo y hay como 3 cosas distintas y lleno de gente	
Agosto	Si ponen una cita a una hora deben cumplirla a la hora, estábamos como 10 personas citadas para la misma cita aparte de que se demoró en llegar
	Fanny es una mugrera, no da prioridad a las embarazadas y no recibe bien los papeles de las órdenes. El doctor Juan es muy bueno, muy buena atención de su parte, muy buen profesional.
	Es difícil de sacar la cita por teléfono, marcó más de 5 cinco veces. Puntualidad de las citas que llamen a la hora que lo citan porque uno tiene cosas que hacer.
	Sería muy bueno tener sillas para sacar citas de consulta general o que nos inviten a hacer nosotros mismos una butaca o algo para poder sentarnos ahí afuera cuando sacamos citas
	El médico Sergio es un excelente profesional
	En urgencias una vez fuimos y el médico no estaba y toco esperar a que lo llamara para ahí si ser atendidos
	Para la cita fue un martirio, se perdieron los papeles, me ponían excusas, no me daban la cita ni nada. El especialista si es un amor un gran profesional
	Demora para sacar la cita. Higiene oral muy bien cumplió con mis expectativas de sanidad y atención




	<b>PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código: PGC-MECI-F003</b>
	<b>MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2024</b>	<b>Fecha de vigencia: 21/02/2019</b>
		<b>Página 9 de 19</b>


<p>He usado otros servicios de medicina general para lectura de resultados de mi mamá SOLEDAD VALENZUELA y como ella tiene problemas de memoria yo paso con ella para hablarle al médico y esa vez tras de que se demoraron como dos horas para atender no me dejaban hablar que porque ella era la paciente sabiendo que como se le olvidan cosas uno es el que está pendiente.</p>
Muy bien el servicio
Ese doctor Santamaría muy bueno
Muy buen médico Santamaría
Sergio es muy querido, la muchacha que me atendió primero también muy atenta, todo muy bien
Bien
El médico bien solo que si se demoró bastante en llamar
El médico me atendió bien, me revisó todo y preguntó de todo como no lo hacen hoy en día los otros. Ese si está por vocación, pero eso sí se demoró como una hora para atenderme, es lo único malo de él
Bien solo que en ese consultorio hay mucha gente entonces cuando le preguntan a uno temas como personales de que la menstruación y cosas así pues a uno le da pena porque todos escuchan, pero la atención me pareció bien solo eso
El médico muy formal
Todo muy bien
Bien
Bien
Muy formal la doctora
Ese médico nuevo es muy bueno pero como que no le entiende el dolor me mandó unas pastas poquitas eso luego toca venir otra vez
Bien
Muy formal la nueva odontóloga
Bien
Buen servicio
Bien
No tenían curitas y me tocó tenerme el algodón todo un rato
Hay como una gotera y cuando llueve se inunda todo, hay mucho riesgo de caída y humedad que puede afectar a los usuarios
Fue bueno el servicio, inicialmente me sentí ignorada ya que ni me recibieron la orden ni me dijeron nada y luego de un rato si me atendieron bien, aunque con esas cortinas sentí que en cualquier momento alguien podía entrar y verme ahí casi desnuda, sería bueno tener una puerta así sea de esas corredizas para sentirse más cómodo
Buen médico
La doctora me dijo que casi me cierra la historia porque me demore un poquito en llegar
Bien, mando un poco de cosas el médico
A veces se demoran en atender, hoy si fue bien rápido la verdad muy ágil
Se demoró mucho en llamar para la cita
El doctor Santamaría es muy atento, se mostró interesado en mi proceso y me explicó adecuadamente todo para que lo entendiera.
Santamaría es un excelente médico, lo aprecio mucho. Ojalá hubieran más médicos como él muy sabio

	<b>PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código: PGC-MECI-F003</b>
	<b>MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2024</b>	<b>Fecha de vigencia: 21/02/2019</b>
		<b>Página 10 de 19</b>


	<p>Que buena psicóloga muy formal</p> <p>Se demoran mucho en llamarlo para la cita pero la psicóloga atiende muy bien</p> <p>Muy formal la doctora</p> <p>Muy formal la doctora</p> <p>El glucómetro no sirvió, siempre que hacían la toma salía resultados distintos, el médico tuvo que ir y dar su opinión respecto a la toma del examen por la poca confianza del cosito</p>
Septiembre	<p>La actitud del enfermero fue pésima, también recomendar que si uno va por urgencias por que le hicieron una cirugía y le dijeron que cualquier dolor acuda a urgencias, si uno le dice eso al enfermero pues es por algo no porque uno quiera esa actitud hace que uno no quiera ni aparecerse por allá</p> <p>Las sillas</p> <p>Buena atención</p> <p>Uno se demora mucho en la fila para sacar cita no sé cómo pueden hacer para mejorar eso porque la atención puede ser buena pero es que uno se demora más haciendo la fila que con el medico</p> <p>Muy atento el medico</p> <p>Todo bien</p> <p>Más citas de odontología porque no alcanza uno a sacar</p> <p>Muy buena atención</p> <p>La atención</p> <p>No nada, todo bien</p> <p>No</p> <p>Todo bien</p> <p>Hay que hacerle aseo a los baños ese baño olía a puro orine</p> <p>Ese baño estaba todo sucio</p> <p>Esa muchacha no sabe chuzar muy bien eso me dejo adolorida</p> <p>La atención no es preferencial</p> <p>Si le toman las cosas a uno pero cómo es posible que no haya atención preferencial, uno que va desde una vereda tiene que estarse dos o tres horas solo porque a la muchacha no se le ocurre llamar a los de zona rural, es que ni a las embarazaba llamaban y las dejaban ahí espere como una hora que porque tenían otros prioritarios que ni estaban ahí ni nada</p> <p>Bien pero esa atención con las embarazadas es pésima, dejaron esperando a una más de media hora ahí y nada que la pasaban ni nada y con esa panza que se les hace, al menos le pasaron un asiento para que se sentara pero se demoraron en llamarla</p> <p>Todo bien</p> <p>Quisiera que cuando pasan niños les toque con alguien que sepa, uno ahí que espera escucha como lloran y lloran los niños y esa gritería tan inmensa que hay adentro regañándolo y se escucha que lo agarran, si no saben hacer eso las que están ahí que llamen a alguien que sepa porque es muy incómodo uno estar ahí escuchando eso</p> <p>Se demoran en llamar</p> <p>Que arreglen las sillas</p> <p>Bien, fue buena la atención</p> <p>Mejorar la atención</p> <p>Bien</p>

	<b>PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código: PGC-MECI-F003</b>
	<b>MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2024</b>	<b>Fecha de vigencia: 21/02/2019</b>
		<b>Página 11 de 19</b>


Muy atentos todos
Se demoran un poco en llamar
Buena la atención, uno tiene que esperar o hacer fila para la cita si se demora eso un poco pero la atención si es buena
Bien
Buena atención
Acá todos son muy atentos con migo muchísimas bendiciones y gracias por la atención
Bien
Bien todo
Muy ordenada
Bien muy profesional
Muy puntual
Bien
Muy amable
Bien
Bien, se demoró un poco pero cuando pase me atendió bien y explico bien todo
Muy bien
Había gente que llamaban y no estaba, eso hay gente que saca cita y no viene
Bien pero eso le ponen comida para que uno haga cosas bien caras
Bien, formal
Muy buena la atención pero mucha demora para sacar cita
Bien
Pocas citas
Tenía un dolor abdominal y primero decían que no era una urgencia que si no que esperara pero es que si uno va a urgencias al menos el médico debe dignarse a verlo a uno
Bien muy puntual
Estaba muy limpio todo
Hay que hacerle aseo a los baños ese baño olía a puro orín
Ese baño estaba todo sucio
Excelente, muy buena la atención
Esa muchacha no sabe chuzar muy bien eso me dejo adolorida
Bien
Ninguna
La atención no es preferencial
Un problema para sacar cita, traigan otro médico o algo
Bien
Muy limpio el lugar

	<b>PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código: PGC-MECI-F003</b>
	<b>MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2024</b>	<b>Fecha de vigencia: 21/02/2019</b>
		<b>Página 12 de 19</b>

	Tienen que hacer algo para las citas reparten muy pocas para odontología
	Pocas citas
	Pocas citas
	Pocas citas
	Muy chévere, es mejor que allá en san José porque vengo de yurayaco y en san José es un problema para cualquier cosa y aquí todo bien, raído y todos muy amables
	Que la atención se dé a la hora asignada. Y la atención sea adecuada si tienen problemas no se desquite con el usuario
	No
	No
	Que le expliquen bien y la médica estaba como malgeniada y demoro 3 horas en llamarme
	Buena atención
	Si le toman las cosas a uno pero cómo es posible que no haya atención preferencial, uno que va desde una vereda tiene que estarse dos o tres horas solo porque a la muchacha no se le ocurre llamar a los de zona rural, es que ni a las embarazaba llamaban y las dejaban ahí espere como una hora que porque tenían otros prioritarios que ni estaban ahí ni nada
	Mucho calor en esa oficina
	Bien pero me gustaba la otra psicóloga
	Bien
	Bien, uno se evita la ida a Florencia
	Bien, la psicóloga me atendió bien
	Muy limpio todo, todo ordenado
	Bien pero esa atención con las embarazadas es pésima, dejaron esperando a una más de media hora ahí y nada que la pasaban ni nada y con esa panza que se les hace, al menos le pasaron un asiento para que se sentara pero se demoraron en llamarla
	Al tener discapacidad es bueno que lo atiendan a uno así rápido
	Todo bien
	La muchacha muy amable, me explico bien todo
	Quisiera que cuando pasan niños les toque con alguien que sepa, uno ahí que espera escucha como lloran y lloran los niños y esa gritería tan inmensa que hay adentro regañándolo y se escucha que lo agarran, si no saben hacer eso las que están ahí que llamen a alguien que sepa porque es muy incómodo uno estar ahí escuchando eso
	Puede mejorar
Octubre	Que espere un poco, me retrase y me dijo que casi me toca sacar otra cita porque me iba a poner como inasistente
	Que atiendan a los contagiosos de tuberculosis o lo demás a parte, uno viene a sacar cita de control y cierran todo que porque están atendiendo a la persona contagiada y retrasan todo
	Se demoraron un poco porque había un paciente contagioso dijeron y que debían atenderlo solo a él
	Se demoraron en atender
	Se demoró un poco por una atención que hicieron pero espere y fue buena la atención de la enfermera

	<b>PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código: PGC-MECI-F003</b>
	<b>MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2024</b>	<b>Fecha de vigencia: 21/02/2019</b>
		<b>Página 13 de 19</b>


	Demoraron en atender
	Demorados
	Se demoraron y habían unas embarazadas ahí y no las atendían rápido que porque iban en orden y llamen y llamen y nada que las pasaban
	Se demoraron mucho en atender y cuando pasaban los niños se ponían a llorar y les gritaban durísimo, fue muy incómodo
	Se demoró bastante la atención
Noviembre	Siempre se demoran un poquito pero es bueno que le digan porque se demoran o que uno tiene que esperar y ya uno sabe
	No me entregaron los resultados tras que fue un sufrimiento la sacada de sangre que problema para que le entreguen los resultados, toca si o si sacar cita porque no le entregan nada
	Buen profesional
	He oído que a veces se demora la atención pero a mí me fue muy bien
	Bien muy formales los médicos y las enfermeras
	Hospitalización también; no usaban App, unos si se presentaban otros no, colchonetas viejas y las sabanas para las camas. Médico, me dijo que me salió un obseso por sucia, por desaseada
	Que los medicamentos los den en la es, el doc. santa me mando un ch y tenía que tomármelo para un sábado y le puso prioritario y fui y no me lo tomaron que porque el medico ya no trabajaba ahí y que él no sabía cómo eran las cosas
	Rápido
	No me gusto que tenían unos niños y lloraban y eso les gritaban feo
	Me dejo la vena dañada porque no son preparadas ni tienen estudios para eso ni saben y le dejan a uno mal el brazo y todo morado y hinchado
	Todo bien
	Los baños que los laven porque huelen mal
	Si me habían dicho que esa niña no sabía pero yo lo comprobé, no sabe hacer las cosas mándenla a hacer un curso porque no sabe nada o sáquenla de ahí para que no siga lastimando a más gente
	Se demoró mucho
	Una regadera para que entreguen resultados no sé si en la Medilaser unos va y de una vez se lo entregan eso aquí le ponen problema de todo que papeles que esto que lo otro antes no le piden registro civil o pasaporte porque no le entregan las cosas sino que le dan largas y largas yo veré para que uso mis exámenes
	Buen medico
	Muy bueno
	Se demoro
Horrible, eso me dejo ese brazo hinchado y morado, no sabe hacer eso	
Mal, esa muchacha tiene mala mano me dejó doliendo el brazo	
No me gustó nada	

	PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: PGC-MECI-F003
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	Versión: 01
	INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2024	Fecha de vigencia: 21/02/2019
		Página 14 de 19

	Buen profesional
	Los médicos deben dejar sus problemas a un lado y atender bien
	Bien buen profesional
	Buena
	Buena calidad
Diciembre	Tienen que poner a la gente que sepa sacar sangre, esa Nini de urgencias tiene buena mano no como la que tienen ahí
	Ya han pasado varios niños y eso los ponen a llorar y no sé porque les gritan horrible, desde lejos se escucha y se la pasan gritándole todo el tiempo de la atención, eso es muy incómodo
	No me gustó nada que se demoren en los resultados y uno va a reclamarlos y disque toca es pasar con el médico entonces para que lo hacen venir a uno
	Siempre se demoró un poco
	Han mejorado la atención, felicitarlos
	buen atención
	Bien, muy atentos todos
	Buena atención
	Buena
	Se demoran mucho y no saben sacar la sangre
	Muy buen profesional
	Bien, buena atención
	Bien, buena atención
	Buena atención la auxiliar muy formal
	Tiene la mano dura porque me dolió mucho y me dejó morado el brazo
	Se demoraron y no me mandaron casi nada por lo que espere
	No sabe
	El baño olía horrible y cuando entro a que me saquen sangre eso me hacen duro
	El baño estaba sucio

❖ **IPS CENTRO SALUD SAN JOSE DEL FRAGUA-SUGERENCIAS**

MES	IPS SAN JOSÉ
Julio	
Agosto	
Septiembre	Todo bien
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	

	PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: PGC-MECI-F003
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	Versión: 01
	INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2024	Fecha de vigencia: 21/02/2019
		Página 15 de 19


### ❖ IPS CENTRO SALUD ALBANIA-SUGERENCIAS

MES	IPS ALBANIA
Julio	NINGUNA
	NADA
	NO
	BUEN SERVICIO
	BUENA ATENCION
	BUENA ATENCION
	POR EL MOMENTO NADA QUE DECIR PARA MI TODO ESTA BIEN
Agosto	Ninguna
	Buena atención
	Todo muy bueno
	Felicitaciones por la atención
Septiembre	Ninguna
	Muy buen servicio
	Que sigan así
	A veces se demoran porque hay urgencias
	Muy buena la atención y muy bonitas las instalaciones del consultorio de crecimiento y desarrollo.
	Buena atención por parte del profesional
	Buen trato por parte de los funcionarios.
	Felicitaciones Felicitaciones, buena atención
Octubre	Felicitaciones, buen servicio
	Organización en el escritorio del médico, el equipo de cómputo
	Ninguna
	Felicitaciones Tener prioridad gente del campo para citas medicas
Noviembre	Ninguna
	Mucha espera a la atención debido que en facturación no se me había activado la cita
Diciembre	Ninguna

### ❖ IPS HOSPITAL LOCAL CURILLO-SUGERENCIAS

MES	IPS CURILLO
Julio	Hace mucha falta médicos para consulta, son muy pocas las citas, los usuarios exigimos que nos envíen médico, que falta de respeto esto ya no parece un hospital si no un centro de salud, y tras de eso hay perros por todo lado y huele a maluco
	Este hospital esta de mal en peor, no contamos con médicos en consulta
	Toca estar a las 3 de la mañana para una cita, que tristeza, necesitamos médicos en el hospital de Curillo
	Cada vez estamos peor, esto parece un centro de salud ya ni con médicos contamos, solo hay uno en atención e ingresa tarde, solicitamos médicos
	Solicitamos médicos, en consultas que falta de respeto con los usuarios madrugar para nada, porque no hay artos médicos en consulta
	Yo como usuario meda tristeza llegar el hospital y tener que enterarme de que son pocas las citas médicas, debido a que no contamos con artos médicos en atención. Algunos usuarios se ponen bravos con la señorita que da las citas, pero ella no tiene la culpa, ella solo da las citas que alcanzan y ellos no entienden eso. Como usuario pido el favor que nos envíen más médicos esto no parece un hospital, parece un centro de salud que tristeza



	<b>PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código: PGC-MECI-F003</b>
	<b>MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2024</b>	<b>Fecha de vigencia: 21/02/2019</b>
		<b>Página 16 de 19</b>


	Nos toca madrugar mucho para que nos puedan realizar exámenes, y reciben muy pocos que por que los tiene que llevar a procesar a otro lado, necesitamos saber que está pasando, no contamos con equipos en el hospital?
	Necesitamos médicos en consultas, en vez de ir mejorando vamos empeorando
	Estamos necesitando médicos, siempre venimos y nunca alcanzamos citas, esto ya parece es un hospital, y tras de eso está que se cae lo tienen muy abandonado
	Mala la comida que nos dan
Agosto	El médico Sergio es un amor gran profesional
	El señor de rayos x tiene cara de morboso
	La estructura del hospital está muy deteriorada, deberían mejorarla
Septiembre	Felicitaciones, tiene un gran personal para la salud
	Felicitaciones el medico Felipe, un excelente medico atiende muy bien a los pacientes un profesional, muy humilde
Octubre	Que los controles de PYP se programen previamente como se hace con las embarazadas
	Que atiendan a la hora que es
	Las sillas en sala de espera son incomodas y hay malos olores
	En laboratorio no toman algunos exámenes
	Buena atención pero sacar cita con especialista es inconforme
	Mucha demora para recibir los resultados del laboratorio
	Deberían echarle una pintadita al hospital
	Mucha humedad y deterioro en los consultorios
Noviembre	Se demoró mucho
	Se demoró mucho y también cuando pase casi que no me atienden porque no era una urgencia
Diciembre	Podrían mejorar el tiempo de atención

### 6.2.5 Debilidades en la prestación del servicio según los usuarios:

- ✓ Demora en la atención
- ✓ No atención en los horarios programados.
- ✓ Actitud de algunos médicos.
- ✓ Demora para recibir resultados de laboratorio
- ✓ Falta médicos consulta externa.
- ✓ Falta de silletería para los usuarios.
- ✓ La atención preferencial poner en práctica.
- ✓ Auxiliares con poca experiencia para canalizar un paciente.
- ✓ Baños sucios en algunas ocasiones.
- ✓ Entre otros.

### 6.2.6 Porcentaje de Satisfacción del Usuario

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
IPS: HOSPITAL LOCAL SAN ROQUE - BELEN					
PERIODO: JULIO-DICIEMBRE de 2024					
MES	USUARIOS SATISFECHOS	USUARIOS INSATISFECHOS	USUARIOS INDIFERENTES	TOTAL ENCUESTADOS	% DE SATISFACCIÓN
JULIO	70	0	1	71	99
AGOSTO	63	2	0	65	97
SEPTIEMBRE	208	7	0	215	97
OCTUBRE	186	9	0	195	95
NOVIEMBRE	242	8	0	250	97
DICIEMBRE	206	9	0	215	96
<b>TOTAL</b>	<b>975</b>	<b>35</b>	<b>1</b>	<b>1011</b>	<b>96,71</b>

	PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: PGC-MECI-F003
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	Versión: 01
	INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2024	Fecha de vigencia: 21/02/2019
		Página 17 de 19

Se evidencia según encuestas, en la IPS Hospital Local San Roque de Belén, una **Satisfacción del 96,71%** y una **insatisfacción del 3,29%** en la prestación de los servicios de salud en el semestre de julio a diciembre de 2024. Además, se pudo identificar que en el mes de julio y agosto se realizó una tercera parte de las encuestas.


PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
IPS: CENTRO DE SALUD ALBANIA					
PERIODO: JULIO-DICIEMBRE de 2024					
MES	USUARIOS SATISFECHOS	USUARIOS INSATISFECHOS	USUARIOS INDIFERENTES	TOTAL ENCUESTADOS	% DE SATISFACCIÓN
JULIO	65	0	0	65	100
AGOSTO	65	0	0	65	100
SEPTIEMBRE	101	3	0	104	97
OCTUBRE	116	0	0	116	100
NOVIEMBRE	100	1	0	101	99
DICIEMBRE	98	0	0	98	100
<b>TOTAL</b>	<b>545</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>549</b>	<b>99,35</b>

Se evidencia en la IPS Centro de Salud de Albania una **Satisfacción del 99,35%**, y una **insatisfacción del 0,65%**, en la prestación de los servicios de salud en el semestre de julio a diciembre de 2024.

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
IPS: CENTRO DE SALUD - SAN JOSE DEL FRAGUA					
PERIODO: JULIO-DICIEMBRE de 2024					
MES	USUARIOS SATISFECHOS	USUARIOS INSATISFECHOS	USUARIOS INDIFERENTES	TOTAL ENCUESTADOS	% DE SATISFACCIÓN
JULIO	78	0	0	78	100
AGOSTO	57	0	0	57	100
SEPTIEMBRE	139	0	0	139	100
OCTUBRE	157	0	0	157	100
NOVIEMBRE	127	0	0	127	100
DICIEMBRE	100	0	0	100	100
<b>TOTAL</b>	<b>658</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>658</b>	<b>100</b>

Se evidencia en la IPS Centro de Salud de San José Del Fragua una **Satisfacción del 100%** y una **insatisfacción del 0%**, en la prestación de los servicios de salud en el semestre de julio a diciembre de 2024.

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
IPS: HOSPITAL LOCAL - CURILLO					
PERIODO: JULIO-DICIEMBRE de 2024					
MES	USUARIOS SATISFECHOS	USUARIOS INSATISFECHOS	USUARIOS INDIFERENTES	TOTAL ENCUESTADOS	% DE SATISFACCIÓN
JULIO	70	1	0	71	98,59
AGOSTO	38	10	0	48	79
SEPTIEMBRE	85	18	0	103	83
OCTUBRE	124	7	0	131	94,66
NOVIEMBRE	105	2	0	107	98,13
DICIEMBRE	124	0	0	124	100,00
<b>TOTAL</b>	<b>546</b>	<b>38</b>	<b>0</b>	<b>584</b>	<b>92,18</b>

	PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: PGC-MECI-F003
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	Versión: 01
	INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2024	Fecha de vigencia: 21/02/2019
		Página 18 de 19

Se evidencia en la IPS Hospital Local Curillo una **satisfacción del 92,18%** y una **insatisfacción del 7,82%**, en la prestación de los servicios de salud en el semestre de julio a diciembre de 2024, se evidenció una reducción significativa de la realización de las encuestas en el mes de julio y agosto de 2024.

## 7. DERECHOS DE PETICION.

### TERCER TRIMESTRE 2024

ESE RAFAEL TOVAR POVEDA							
EVALUACIÓN INFORME DERECHOS DE PETICION AÑO 2024		OBJETIVO	META	INDICADOR	ESTANDAR	CUMPLIMIENTO	
Número de derechos de petición radicados en el periodo	55	Dar respuesta oportuna a los derechos de petición recibidos en la ESE Rafael Tovar Poveda.	100%	Porcentaje de derechos de petición con respuesta oportuna (N° derechos de petición con respuesta oportuna/N° total derechos de petición recibidos)*100		92%	
Número de respuestas oportunas	51				NO CUMPLE		< 70%
Número de respuestas inoportunas	1				INSATISFACTORIO		70% - 89%
Número de derechos de petición sin respuesta	3				CUMPLE		90% - 100%

Derechos de petición radicados en el Tercer trimestre, fueron **55 peticiones**, de los cuales se respondieron **oportunamente 51** que equivale al **93%**, **inoportunamente 1** que equivale al **2%**, y sin respuesta **3**, que equivale al **5%**, encontrándose dentro del **ESTANDAR de CUMPLE** entre el **90%-100%**.


### CUARTO TRIMESTRE 2024

ESE RAFAEL TOVAR POVEDA							
EVALUACIÓN INFORME DERECHOS DE PETICION AÑO 2024		OBJETIVO	META	INDICADOR	ESTANDAR	CUMPLIMIENTO	
Número de derechos de petición radicados en el periodo	79	Dar respuesta oportuna a los derechos de petición recibidos en la ESE Rafael Tovar Poveda.	100%	Porcentaje de derechos de petición con respuesta oportuna (N° derechos de petición con respuesta oportuna/N° total derechos de petición recibidos)*100		91%	
Número de respuestas oportunas	72				NO CUMPLE		< 70%
Número de respuestas inoportunas	0				INSATISFACTORIO		70% - 89%
Número de derechos de petición sin respuesta	7				CUMPLE		90% - 100%

Derechos de petición radicados en el cuarto trimestre de 2024, fueron **79 peticiones**, de los cuales se respondieron **oportunamente 72** que equivale al **91%**, e **inoportunamente 0** que equivale al **0%**, y sin respuesta **7** que equivale al **9%** encontrándose dentro del **ESTANDAR de CUMPLE**, entre el **90%-100%**.

## 8. CONCLUSIONES

- ❖ Se pudo evidenciar en el proceso de derechos de petición incumplimiento a las respuestas, como debilidades en la prestación de los servicios de salud en la ESE Rafael Tovar Poveda, en el proceso de atención y servicio al ciudadano se deben seguir aplicando acciones de mejoramiento continuo, en capacitación al personal que presta servicios en la ESE Rafael Tovar Poveda, en temas de prestación

	PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: PGC-MECI-F003
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	Versión: 01
	INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2024	Fecha de vigencia: 21/02/2019
		Página 19 de 19

de un buen servicio a nuestros usuarios en cumplimiento de la misión institucional, y la normatividad vigente, a la vez motivar a los funcionarios que fueron felicitados por prestar un buen servicio y atención a los usuarios como se evidencia en las encuestas de satisfacción,

- ❖ además, evidenciando que la IPS Hospital Local San Roque de Belen es donde más se presentaron PQRSF con 75,5% y el 24,5% para las otras tres IPS.
- ❖ La redacción de resumen de las PQRSF en muchas ocasiones no es clara para su interpretación.

## 9. RECOMENDACIONES

- ✓ Cumplir con lo estipulado en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, en la relación con la oportunidad en la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte de los usuarios internos y externos, ya que se evidencia respuestas inoportunas y sin respuesta en los derechos de petición.
- ✓ Recomendar a los responsables de SIAU, que la redacción de cada una de las PQRSF, sean claras para la buena interpretación y análisis.
- ✓ Verificar los derechos de petición sin respuesta y proceder a esclarecer el incumplimiento y las investigaciones del caso.
- ✓ Cumplir con el número total de encuestas de satisfacción mensual para cada una de las sedes de la ESE Rafael Tovar Poveda.
- ✓ Concientizar a los profesionales de la salud y al personal de apoyo, del buen trato y la humanización con nuestros usuarios en la prestación de los servicios de salud.
- ✓ Implementar plan de acción en el mejoramiento continuo de las sugerencias, quejas y reclamos registradas por los usuarios en pro de continuar avanzando en la prestación de un buen servicio y de calidad.
- ✓ Verificar e investigar por qué se presentan más PQRSF en la IPS Hospital Local San Roque, ¿y en el resto de sedes muy poco?, se está realizando el total de registro de los PQRSF por cada uno de los responsables de SIAU en cada una de las Sedes?, ¿o en verdad el servicio es demasiado bueno en algunas sedes?

  
**DEMOCRITO PANADERO MUÑOZ**  
 Asesor de Control Interno



*Luchamos Juntos por la Salud de Todos*