PRELIMINAR [ ]	DEFINITIVO [X]
Elemento Organizacional Evaluado	Seguimiento a la gestión de las PQRSF
Unidad Administrativa	Atención al usuario
Líder del Elemento Organizacional Evaluado	Subgerencia de Servicios de Salud
Fechas de Realización de la Evaluación	15/09/2025
Fecha de Corte de Presentación del Informe	30/09/2025

1. Evaluación

Objetivo de la evaluación: evaluar la eficacia y oportunidad con la que la institución responde a las solicitudes y necesidades de los usuarios, garantizando la trazabilidad de cada manifestación y promoviendo la mejora continua en la prestación de los servicios de salud, en cumplimiento de los principios de eficacia, eficiencia, transparencia y participación ciudadana que rigen la función pública.

Alcance de la evaluación: la verificación se hará sobre el funcionamiento del sistema de atención del usuario– SIAU, Este proceso tiene como propósito **evaluar la eficacia, eficiencia y oportunidad del SIAU**, así como garantizar que las manifestaciones de los usuarios se gestionen de conformidad con la **normatividad vigente en materia de atención al usuario**, promoviendo la mejora continua en la prestación de los servicios de salud y el fortalecimiento de la confianza ciudadana en la institución.

Criterios de la evaluación

- Ley 87 de 1993, “Por medio de la cual se establecen las normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1474 de 2011 Artículo 76 Informe de Quejas, sugerencias y reclamos
- Ley 1755 de 2015 Capítulo I, II y III
- Ley 1437 de 2011 Capítulo II
- Ley 1712 del 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.

Artículo 1°. Objeto. El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos Para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

- Decreto 491 del 28 de marzo de 2020
- Circular Externa 2023151000000010-5 de la Superintendencia Nacional de Salud. Por medio de la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la Circular Externa 047 de 2007, modificada entre otras por la Circular Externa 008 de 2018.

2. Definiciones según la Circular Externa 2023151000000010-5 de la Superintendencia Nacional de Salud:

Petición: Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

Queja: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

Reclamo: Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

Reclamo de riesgo simple: Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.

Reclamo de riesgo priorizado: Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.

Reclamo de riesgo vital: Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un

rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.

3. Gestión de la Información y la Comunicación con el Usuario

3.1 Gestión y Trámite de las PQRSF en la E.S.E

La ESE Hospital San Vicente de Paúl de Caldas cuenta con los siguientes canales para la gestión de las PQRSF:

- **Buzón de sugerencias**

Diez buzones distribuidos en los diferentes servicios de la sede principal y la sede de Barrios Unidos, los cuales se abren diariamente con acompañamiento de un testigo usuario y se levanta un acta de apertura como evidencia de esta.

- **Vía telefónica**:

Cuenta con una línea telefónica con extensión para Atención al Usuario; no obstante, manifiesta el personal a cargo de este proceso, que presenta dificultad para responder el teléfono dado que se recibe diariamente un alto volumen de personas que recurren al canal presencial.

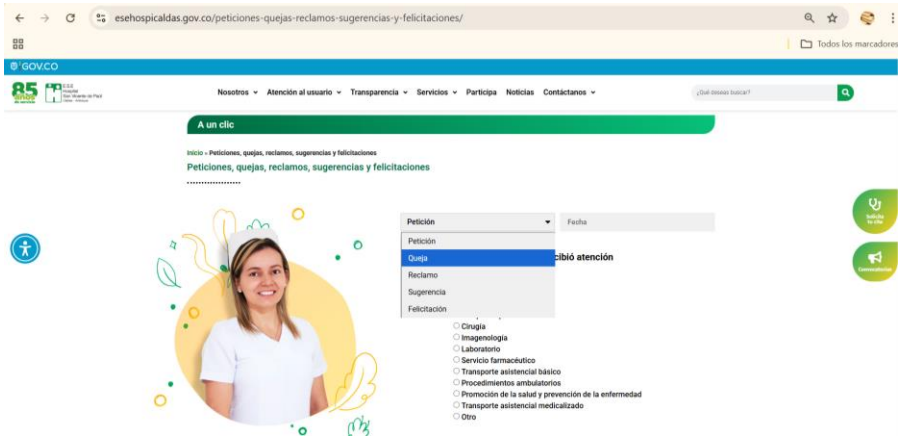
- **Canal Presencial**

Cuenta con dos profesionales universitarios en el horario de atención de lunes a jueves de 7 am a 5 pm, y una (1) auxiliar administrativa de orientación al usuario en el horario de lunes a viernes de 7 am a 4 pm.

- **Página web de la ESE**

Link atención al usuario https://esehospicaldas.gov.co/tramites/, en este se encuentra información sobre trámites, privilegios y responsabilidades (Derechos y deberes), Preguntas frecuentas y Trabaja con nosotros.

En la página principal se cuenta con la opción A UN CLICK PQRSF https://esehospicaldas.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-felicitaciones/, en la cual se pueden diligenciar las manifestaciones de los usuarios y los cuales llegarán al correo electrónico de la dependencia de Atención al Usuario para iniciar con el trámite de respuesta. Se pudo constatar que el Link funciona y recibe las PQRS que los usuarios diligencian.



- **Correo electrónico:**

Correo atencionalusuario@esehospicaldas.gov.co y atencionsede@esehospicaldas.gov.co los cuales son revisados y gestionados permanentemente. Redes Sociales (Facebook e Instagram).

- **Buzón del agradecimiento:**

Surgió de la iniciativa del área de comunicaciones con el propósito de que los usuarios manifiesten su conformidad con el servicio y resalten las buenas prácticas de atención de la E.S.E, lo que incremento las felicitaciones de manera exponencial. Se requiere evaluar la objetividad de este proceso y si las manifestaciones parten de la voluntad imparcial de los usuarios.

La documentación con la cual cuenta la ESE para ejecutar el proceso y sus lineamientos

- PR.AU-AUC-01 Procedimiento de Atención con enfoque diferencial
- FR.AU-02 Formato de Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
- FR.AU-01 Formato Acta Apertura De Buzón
- FR.AU-07 Formato de Control PQRSF
- Correo electrónico: atencionusuario@esehospicaldas.gov.co

- Página Web: https://esehospicaldas.gov.co/
- Redes sociales: Facebook, Instagram
- Informe PQRSF mensual por parte de la Profesional de Atención al usuario
- Formato “Planes de mejoramiento”
- Formato de negación de servicios y/o medicamentos (Formato Supersalud)

Cumplimiento de los tiempos de respuesta de las PQRS según la Circular Externa 2023151000000010-5 de junio de 2023 de la Supersalud.

En la verificación realizada sobre los tiempos de respuesta a las manifestaciones presentadas por los usuarios, se evidenció que, si bien la mayoría de las respuestas se encuentran dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente, aún persisten casos en los que se exceden dichos tiempos. Este incumplimiento constituye una vulneración a un derecho fundamental, en especial el derecho de petición, regulado por la Constitución Política y desarrollado en la Ley 1755 de 2015.

No obstante, la E.S.E. ha venido implementando estrategias orientadas al fortalecimiento de los procesos internos y a la optimización de los flujos de trabajo, con el propósito de garantizar la atención oportuna de las solicitudes y alcanzar el cumplimiento integral de los tiempos definidos en la normativa aplicable. Estas acciones buscan mitigar el riesgo de reincidencia en los incumplimientos y asegurar la satisfacción y confianza de los usuarios en los servicios prestados por la entidad como son:

- Apertura de buzones diariamente en horas de la tarde con acompañamiento de usuario como testigo y acta de apertura.
- Sensibilización a los líderes de proceso, sobre los tiempos que trae la circular para dar cumplimiento a la norma.
- Actualización del procedimiento PQRSF acorde con la circular e implementación de controles.

Se relacionan otras actividades realizadas por el área de Atención al Usuario:

- Capacitación al personal asistencial y administrativo en el modelo de escucha activa al cliente externo y en la política de atención al ciudadano.
- Desde atención al usuario y comunicaciones, se socializaron los derechos y deberes en hospitalización y sede de barrios unidos.
- Información y orientación diaria a los usuarios para solicitar cita a través de los canales institucionales (línea y página).

- Capacitación al personal relacionadas con trato inadecuado y falta de información, entre otros.

3.2 Plazos de respuesta legales conforme la circular 2023151000000010-5 de junio de 2023 de la Supersalud

A continuación, se relacionan los tiempos de respuestas de sobre las diferentes manifestaciones que presenten los usuarios a la E.S.E

Tipo de PQR / Petición	Plazo Máximo de Respuesta
Reclamo de riesgo simple	72 horas calendario
Reclamo de riesgo priorizado	48 horas calendario
Reclamo de riesgo vital	24 horas calendario
Peticiones generales	15 días hábiles
Solicitudes de información	10 días hábiles
Solicitudes de copias de documentos	3 días hábiles
Quejas y reclamos relacionados con la prestación del servicio de salud	15 días hábiles
Solicitudes de interrupción o suspensión de servicios	24 horas calendario
Solicitudes relacionadas con entrega de medicamentos a domicilio	48 horas calendario
Casos de urgencia vital	24 horas calendario

- Según la Ley 1437 de 2011:

  - ✓ Peticiones generales: 15 días hábiles.
  - ✓ Quejas y reclamos: 15 días hábiles.
  - ✓ Consultas: 30 días hábiles.
  - ✓ Derecho de petición de información**:** 10 días hábiles.

4. Comportamiento de las PQRSF Trimestre II de 2024 VS Trimestre II 2025 por tipo de manifestación

Se realizo un análisis del comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) registradas durante el II trimestre de 2024 en comparación con el II trimestre de 2025, con el fin de evaluar la evolución en la interacción de los usuarios con la institución y medir el impacto de las estrategias implementadas para la atención y gestión de sus manifestaciones. Este análisis permite identificar

tendencias, fortalezas y oportunidades de mejora, orientando la toma de decisiones estratégicas y la definición de acciones correctivas y preventivas que garanticen la satisfacción del usuario, la calidad en la prestación del servicio y el fortalecimiento de los procesos internos. Asimismo, constituye una herramienta de apoyo para la gerencia y los órganos de control, en cumplimiento de la normatividad vigente y de los lineamientos de transparencia y gestión pública.

Tipo de manifestación	Cant Trimestre II 2024	Cant Trimestre II 2025	Diferencia	Variación %
Petición	**4**	**3**	**-1**	**1,67**
Queja	8	33	25	**32,76**
Reclamo	7	5	-2	**3,6**
Sugerencia	1	6	5	**5,83**
Riesgo simple	13	0	-13	**0**
Riesgo prioritario	0	0	0	**0**
Felicitaciones	5	166	161	**165,97**
TOTAL	38	213	175	**212,82**

Fortalezas	Debilidades
- Alto número de felicitaciones refleja percepción positiva.	- Aumento crítico de quejas.
- Participación ciudadana activa (más PQRSF registradas).	- Riesgo de subregistro en categorías de riesgo simple y prioritario.
Oportunidades	**Amenazas**
- Aprovechar la información para mejorar procesos.	- Incremento de quejas puede derivar en sanciones o vigilancia especial.
- Fortalecer imagen institucional con base en felicitaciones.	- Desconfianza si se detectan inconsistencias en el registro.

Se realiza análisis DOFA para tener claras las líneas de acción, con el fin de priorizar esfuerzos en las áreas de mayor impacto.

- **Crecimiento de felicitaciones:**

El salto de 5 a 166 felicitaciones representa un incremento notable. Puede estar relacionado con una mejora en la calidad del servicio, Nuevos canales de registro, una campaña institucional que motive a los usuarios a reportar experiencias positivas.

- **Aumento de quejas:**

El aumento de 8 a 33 quejas, aunque en la cantidad no es tan significativa, este incremento sugiere una tendencia que debe ser revisada, evaluando factores como:

- ✓ Fallas en procesos internos,
- ✓ Cambios en la prestación de servicios,
- ✓ Percepción negativa de los usuarios sobre algún área específica.

- **Riesgos simples en cero:**

  Pasar de 13 reportes a cero podría ser positivo si refleja una mejora real en la gestión, pero también podría indicar **subregistro** o falta de control en la identificación de riesgos.

4.1 Consolidado de expresiones según el medio utilizado por el usuario

Durante el **II trimestre de 2025**, se registraron un total de **213 expresiones de los usuarios** a través de los diferentes canales habilitados por la institución para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF). Este análisis permite identificar los medios más utilizados y evaluar la efectividad de cada uno de ellos, con el propósito de fortalecer la comunicación y mejorar la experiencia del usuario.

MES	NÚMERO DE EXPRESIONES SEGÚN EL MEDIO USADO POR EL USUARIO							
	Buzón	Correo	Encuesta	Otro	Personal	Telefónico	Página web	TOTAL
Abril	23	2	28	0	3	0	1	57
mayo	19	0	38	0	7	0	3	67
junio	22	3	53	0	1	0	10	89
TOTAL	64	5	119	0	11	0	14	213

Análisis de resultados

Encuestas como principal medio de registro

Representan 55,8% del total con 119 registros, evidenciando que este mecanismo es el más utilizado por los usuarios. Se destaca un crecimiento progresivo de abril a junio, pasando de 28 a 53 registros, lo que refleja mayor participación y disposición para brindar retroalimentación.

Buzón físico como segundo medio más utilizado

Con 64 manifestaciones (30%), se mantiene como un canal tradicional y confiable, especialmente en áreas donde el acceso a medios digitales es limitado. Incremento en el uso de la página web, Aunque su participación total es de 14 registros (6,5%), en junio se observa un crecimiento importante, alcanzando 10 manifestaciones, lo que indica una mayor apropiación de este medio por parte de los usuarios. Baja participación en correo electrónico y atención personal el correo electrónico y la atención personal representan en conjunto el 7,5% de los registros, lo que sugiere la necesidad de estrategias de divulgación para fortalecer estos canales.

Ausencia de reportes por vía telefónica y "otros" medios

Durante este trimestre no se registraron manifestaciones a través de estos canales, lo que indica que no son considerados relevantes o accesibles por la comunidad usuaria.

Consolidado total trimestral de quejas y reclamos por Tipo

Consolidado Total	Tipo	abril		mayo		junio		TOTAL QUEJAS	TOTAL RECLAMOS
		Q	R	Q	R	Q	R		
	Accesibilidad	0	0	1	0	0	0	1	0
	Calidad Técnica	5	2	9	2	6	0	20	4
	Comunicación	0	0	0	0	0	0	0	0
	Hotelería	0	0	0	0	0	0	0	0
	Información	0	0	0	0	0	0	0	0
	Infraestructura	0	0	0	0	0	0	0	0
	Oportunidad	0	0	0	0	1	0	1	0
	Privacidad	0	0	0	0	0	0	0	0
	Seguridad	0	0	0	0	0	0	0	0
	Trato	2	1	2	0	7	0	11	1
	TOTAL	7	3	12	2	14	0	33	5

Durante el segundo trimestre se evidenció un comportamiento ascendente en el número de quejas, pasando de 7 en abril a 14 en junio, lo que refleja un incremento progresivo y sostenido. Este aumento se concentró principalmente en una categoría específica de Calidad Técnica y trato respectivamente, la cual representó el 60,6% del total de quejas (20 de 33), evidenciando la existencia de fallas estructurales en el proceso asociado que requieren atención prioritaria. En contraste, los reclamos presentaron una tendencia decreciente, disminuyendo de 3 en abril a 0 en junio, lo que puede indicar una mejora en la gestión de estos casos o, en su defecto, una posible deficiencia en los mecanismos de registro que debe ser verificada para evitar subregistros. Como acciones de mejora, se recomienda realizar una auditoría focalizada sobre el proceso que concentra la mayor cantidad de quejas, implementar un plan correctivo con responsables y tiempos definidos, fortalecer la capacitación al personal para la atención de usuarios, y optimizar los canales de comunicación, asegurando su accesibilidad y eficacia. Estas medidas permitirán reducir la recurrencia de inconformidades y garantizar una gestión más eficiente de las PQRSF.

Tiempo promedio de respuesta en el período analizado

Tiempo promedio de respuesta				
Año	**Abril**	**Mayo**	**Junio**	**Tiempo promedio de respuesta**
2025	4,84	5,58	3,8	**11,69**
2024	7,5	1,8	2,2	**10,03**
Diferencia	-2,66	3,78	1,60	1,65
variación %	-0,35	2,10	0,73	0,16

Interpretación de los Resultados

En Abril Se evidenció una mejora significativa en los tiempos de respuesta, pasando de 7,50 días en 2024 a 4,84 días en 2025, lo que representa una reducción del 35%. Este resultado refleja una mayor eficiencia en la gestión de PQRSF durante este mes. Mayo En contraste, en mayo se presentó un incremento considerable en los tiempos de

respuesta, pasando de 1,80 días en 2024 a 5,58 días en 2025, con una variación positiva del 210%. Este aumento puede indicar cuellos de botella o retrasos en la gestión, posiblemente asociados a una mayor demanda o limitaciones en la capacidad operativa. Junio El tiempo promedio también aumentó, pasando de 2,20 días en 2024 a 3,80 días en 2025, con una variación positiva del 73%, lo que señala la necesidad de revisar los procesos y recursos asignados.

Promedio general trimestral

El tiempo promedio global para el trimestre pasó de 10,03 días en 2024 a 11,69 días en 2025, con un incremento del 16%, lo que implica un deterioro en el desempeño general frente al año anterior.

5. CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

5.1 Recomendaciones

A partir del análisis detallado realizado, es posible extraer una serie de hallazgos significativos que revelan fortalezas, debilidades y oportunidades del sistema de PQRSF. En lo que sigue, se presentan las conclusiones más relevantes derivadas del estudio, junto con recomendaciones estratégicas orientadas a optimizar la eficacia, la transparencia y la satisfacción del usuario. Estas propuestas no solo buscan corregir los aspectos detectados, sino consolidar una cultura de mejora continua al interior de la organización.

Se recomienda profundizar en el análisis de quejas identificando las áreas y servicios responsables relacionados con el aumento, aplicando una matriz de causa raíz y planteando el plan de mejora respecto de las causas identificadas.

Validar el proceso de registro de felicitaciones, confirmar que no existan duplicidades o errores en el conteo, y utilizar esta información para fortalecer las estrategias de satisfacción al usuario.

Realizar una parametrización en la matriz de seguimiento adecuada a los términos que indica la norma de acuerdo a la manifestación del usuario para evitar la no respuesta oportuna.

Revisar el proceso de gestión de riesgos garantizando que la desaparición de reportes de riesgo simple sea real y no producto de falta de reporte.

Evaluar la posibilidad de implementar un programa diferente a las tablas de Excel, que le permita al usuario obtener un radicado para la consulta posterior de las PQRS.

Dar estricto cumplimiento a los tiempos de respuesta definidos en la **Circular Externa 2023151000000010-5 de junio de 2023 de la Supersalud**, con referencia a los Riesgos Vital, Priorizado y Simple. Al igual que a las peticiones quejas reclamos conforme a la ley y 1437 de 2011, 1755 de 2015 y demás normas que regulan la materia. Es fundamental que la entidad asegure el cumplimiento de estos plazos, dado que el incumplimiento puede constituir una vulneración al derecho fundamental de petición.

Continuar con el fortalecimiento de los procesos y el mejoramiento de los servicios por parte de la ESE, de tal manera que permita una respuesta oportuna a las diferentes manifestaciones de los usuarios.

5.2 Conclusiones

Los resultados evidencian la persistencia de tiempos de respuesta que superan los plazos normativos, afectando la garantía del derecho fundamental de petición (Ley 1755 de 2015).

- ✓ Es indispensable fortalecer la planeación operativa, ajustar los procesos internos y asignar recursos suficientes para evitar retrasos, especialmente en los meses con mayor volumen de solicitudes.

- ✓ Aunque en abril se observó una mejora, el desempeño de mayo y junio afectó negativamente el promedio trimestral.

- ✓ Implementar controles periódicos para identificar retrasos antes de que afecten los plazos normativos.

- ✓ Revisar la ruta de atención de PQRSF para reducir tiempos innecesarios y redistribuir cargas de trabajo.

- ✓ Capacitación al personal en enfoque para el cumplimiento normativo y el fortalecimiento de la cultura de servicio.

- ✓ Analizar las causas del incremento en mayo y junio para evitar su repetición en próximos periodos.

- ✓ Mejorar el proceso de sensibilización y capacitación del cliente interno

- ✓ Realizar estrategias alternativas para la divulgación de los derechos y deberes a todos los usuarios.

- ✓ Revisar la estrategia de apertura de buzones en tiempos adecuados que permitan la respuesta oportuna de las pqrsf y definir una periodicidad que este acorde a tiempos del personal en relación a tiempos de respuesta.

- ✓ Implementar un sistema de alertas que permita seguimiento en tiempo real de las solicitudes.

Finalmente, se deja constancia de que la Oficina de Control Interno presenta este informe en cumplimiento de las responsabilidades que le asignan la Ley 87 de 1993, el Decreto 1083 de 2015 y el Decreto 648 de 2017, en el marco del fortalecimiento del Sistema de Control Interno y de los principios de transparencia y rendición de cuentas en la gestión pública.

Elaborado por

Martha Irene Acevedo Agudelo
Jefe Oficina de Auditoría Interna
Hospital San Vicente de Paul