

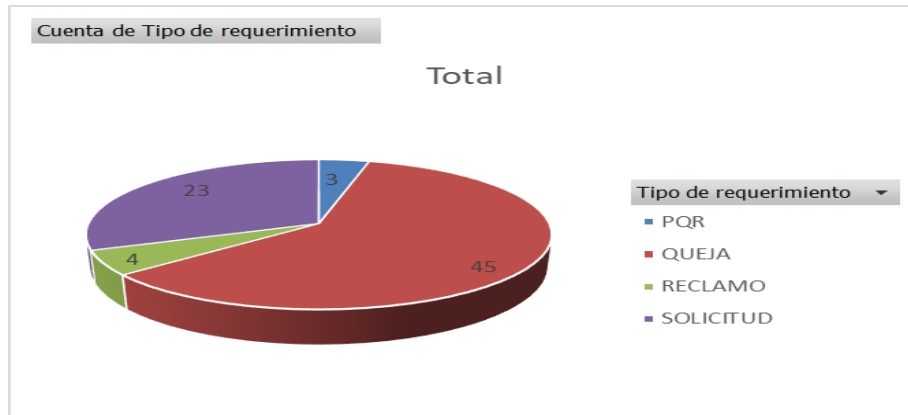
INFORME DE SEGUIMIENTO DE AUDITORIA

Proceso: Gestión de Control Interno

CÓDIGO	GCI-FR-009
VERSIÓN	001
FECHA	06/02/2023
HOJA	Página 1 de 9

PROCESO O ÁREA AUDITADA:		FECHA DE ELABORACIÓN:	
Sistema De Información Y Atención Al Usuarios-PQRS		13/01/2026.	
NOMBRE DEL RESPONSABLE DEL PROCESO O ÁREA:		DESTINATARIO:	
Tatiusca Ortiz Profesional Oficina De Relacionamiento Con El Ciudadano		Anselmo José Hoyos Franco, Agente Especial Interventor	
ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA			
OBJETIVO:	Dar cumplimiento al Artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, la Oficina de Control Interno del Hospital Rosario Pumarejo de López, presenta el Informe de seguimiento para el II semestre del año 2025, del proceso de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones (PQRSF), radicadas ante los diferentes canales de comunicación de la oficina de atención al usuario para la vigencia en mención.		
ALCANCE:	El presente informe tiene como objetivo realizar el seguimiento a las PQRSF recibidas durante el segundo semestre de 2025. En él se analiza la trazabilidad del proceso de atención al usuario, desde la radicación a través de los diversos canales de comunicación hasta su trámite final. Asimismo, se evalúan las mejoras implementadas en la prestación del servicio, el cumplimiento de los tiempos de respuesta y el indicador de satisfacción del usuario.		
METODOLOGÍA:	Este informe de seguimiento se fundamenta en la matriz consolidada de PQRS del segundo semestre de 2025 y los soportes documentales proporcionados por la Oficina de Relacionamiento al Ciudadano. Para verificar el cumplimiento, se aplicaron las técnicas de auditoría generalmente aceptadas y estipuladas en el procedimiento de la Oficina de Control Interno, tales como observación, revisión selectiva, indagación, entrevista y comprobación.		
DESARROLLO DEL INFORME			
La ESE cuenta con el funcionamiento de la oficina del SIAU, que brinda atención personalizada a los usuarios, lo que permite en tiempo real resolver las inquietudes presentadas por los usuarios. Los mecanismos que tiene la institución para que los usuarios presenten las PQRSF son: • 18 buzones de sugerencias, ubicados en las diferentes Áreas de la institución. • Oficina de Atención al Usuario (SIAU). • Líneas telefónicas: 3175153642 - 300753 3532 y Lilea SIAU: 3114186594 • Correo electrónico: siau@hrplopez.gov.co. • Página web: https://hrplopez.gov.co/sitio/index.php/es/servicio-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-Reclamos. Toda PQRSF			

1. ANALISIS PQRS II SEMESTRE 2025



II SEMESTRE 2025								
TIPO	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total	%
PQR			3				3	4%
QUEJA	5	10	11	8	8	3	45	60%
RECLAMO					1	3	4	5%
SOLICITUD			22	1			23	31%
Total general	5	10	36	9	9	6	75	100%

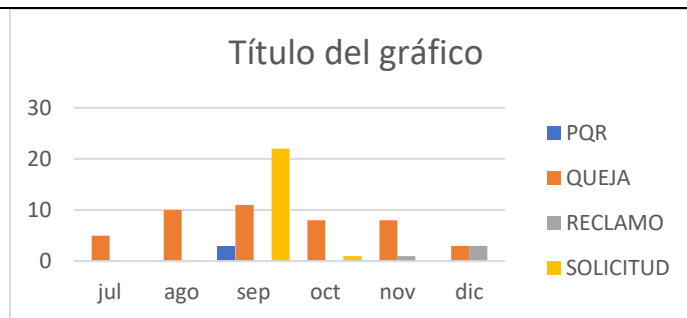
La tabla muestra el **análisis de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)** del segundo semestre de 2025, totalizando 75 casos, donde las **Quejas (60%)** son la categoría principal, seguidas por las **Solicitudes (31%)**, con un pico de 36 casos en septiembre, reflejando la gestión de solicitudes ciudadanas en un periodo específico del HRPL.

Análisis Detallado:

- **Total General:** 75 casos (PQR).
- **Quejas (60%):** 45 casos, la mayoría en julio (5), agosto (10) y septiembre (11).
- **Solicitudes (31%):** 23 casos, con un pico muy alto en septiembre (22).
- **PQR (4%):** 3 casos en septiembre.
- **Reclamos (5%):** 4 casos, concentrados en noviembre (1) y diciembre (3).

Puntos Clave:

- **Mayor Demanda:** Septiembre fue el mes con mayor actividad, especialmente en Solicitudes.
- **Tipo de Incidente:** Las quejas son la principal preocupación, seguidas de cerca por las solicitudes.



2. COMPORTAMIENTO POR SERVICIO Y TIPO DE SOLICITUD

Cuenta de Tipo de requerimiento					
SERVICIO	PQR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	TOTAL GENERAL
CIRUGIA PROGRAMADA		1			1
CONSULTA EXTERNA	3	29	2	23	57
HOSPITALIZACION		4	1		5
HOSPITALIZACION 3 PISO		2			1
HOSPITALIZACION 4 PISO		1			1
HOSPITALIZACION 5 PISO		1			1
PROGRACION DE CIRUGIA		2			2
UCI ADULTO		2			2
UCI NEONATAL		1			1
URGENCIA			1		1
URGENCIAS ADULTO		1			1
URGENCIAS PEDIATRICA		1			1
Total general	3	45	4	23	75

La tabla muestra un resumen de 75 requerimientos (PQR, Quejas, Reclamos, Solicitudes) en un servicio de salud, destacando que la Consulta Externa es la más frecuente (57 casos), predominantemente como Quejas (29) y Solicitudes (23), seguido por Hospitalizaciones (5) y Urgencias (2) con menor volumen, y en total se recibieron 3 PQR, 45 Quejas, 4 Reclamos y 23 Solicitudes.

Análisis por Tipo de Requerimiento (Total 75)

PQR (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias): 3 casos (principalmente en Consulta Externa).

Quejas: 45 casos (la mayoría en Consulta Externa, 29).

Reclamos: 4 casos (principalmente en Consulta Externa y Hospitalización general).

Solicitudes: 23 casos (principalmente en Consulta Externa).

Análisis por Servicio (Detalle)

Consulta Externa: 57 casos (3 PQR, 29 Quejas, 2 Reclamos, 23 Solicitudes).

Hospitalización (General y por Piso): 9 casos (8 Quejas, 1 Reclamo en Hospitalización general).

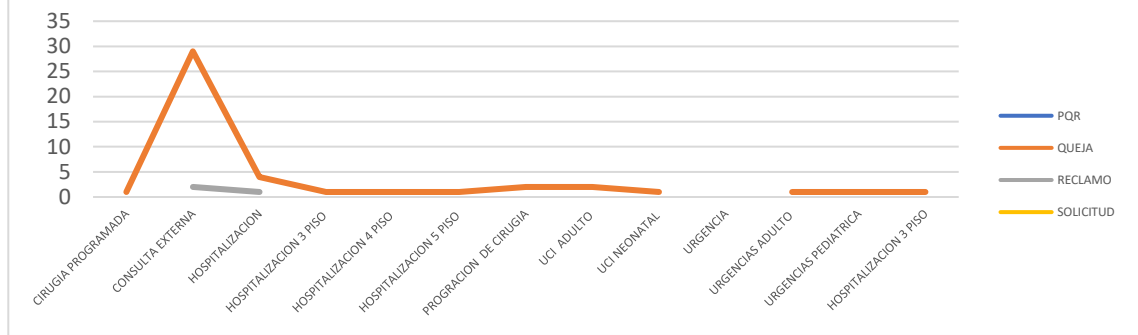
Cirugía Programada / Programación de Cirugía: 3 casos (2 Quejas, 1 Queja más).

Urgencias (Adulto y Pediátrica): 3 casos (1 Queja + 1 Queja, 1 PQR/Reclamo).

UCI (Adulto y Neonatal): 3 casos (2 Quejas en Adulto, 1 Queja en Neonatal).

Conclusión Clave

El análisis revela una alta concentración de quejas y solicitudes en el área de Consulta Externa, sugiriendo áreas prioritarias para mejorar la atención y la comunicación con los pacientes.



3. ANALISIS POR MEDIO DE PRESENTACION

	Cuenta de Tipo de requerimiento					
MEDIO	PQR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	TOTAL	%
BUZON DE SUGERENCIA		1			1	1%
CORREO ELECTRONICO	3	39	3	23	68	91%
PRESENCIAL		5	1		6	8%
TOTAL	3	45	4	23	75	100%

La tabla muestra un análisis de tipos de requerimientos (PQR, quejas, reclamos, solicitudes) por medio de contacto (Buzón, Correo, Presencial), indicando que el Correo Electrónico es el canal más usado (91%), dominado por las Peticiones (39) y Reclamos (23), mientras que los requerimientos Presenciales (6) y del Buzón de Sugerencias (1) son menores; en total se gestionaron 75 solicitudes, principalmente por correo electrónico, destacando la alta dependencia de este medio digital para canalizar las inquietudes ciudadanas, como se evidencia en la cifra total de 75 casos analizados.

Análisis Detallado de la Tabla:

Canales Principales: El Correo Electrónico es el canal predominante (68 casos, 91%), seguido por el contacto Presencial (6 casos, 8%), y muy por debajo el Buzón de Sugerencias (1 caso, 1%).

Tipos de Requerimientos (PQR):

Peticiones (P): 45 total (3 por correo, 5 presenciales, 37 en otras categorías).

Quejas (Q): 4 total (3 por correo, 1 presencial).

Reclamos (R): 23 total (39 por correo, 1 presencial).

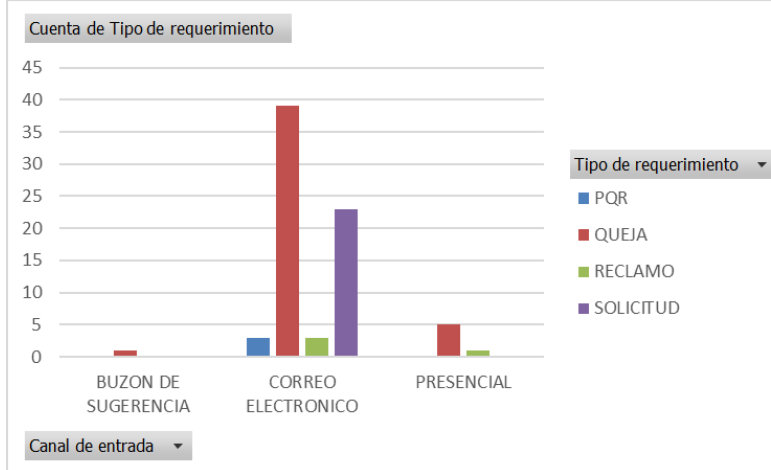
Solicitudes (S): 23 total (23 por correo).

Dominio del Correo Electrónico: De los 75 requerimientos, el 91% llegaron por correo electrónico, concentrando la mayoría de Peticiones (37), Reclamos (39) y Solicitudes (23).

Requerimientos Presenciales: Se registraron 6 casos, incluyendo 5 peticiones y 1 queja.

Conclusión:

La ESE recibe la mayor parte de sus requerimientos a través del correo electrónico, siendo las Peticiones y los Reclamos los tipos más frecuentes, lo que sugiere una alta penetración digital para la atención ciudadana, aunque existen canales presenciales y físicos que también son utilizados.



4. ANALISIS TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSF

Oportunidad de respuesta general

TIPO	Cuenta de Oportunidad de la respuesta												TOTAL
	1	2	3	4	6	7	9	10	14	15	17	sin repuesta	
PQR	3												3
QUEJA	26	7	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	45
RECLAMO	4												4
SOLICITUD	23												23
TOTAL	56	7	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	75

La tabla muestra un análisis de 75 peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQR), clasificadas por tipo (Queja, Reclamo, Solicitud) y por la "Cuenta de Oportunidad de la Respuesta", que parece ser un indicador de tiempo o clasificación interna, donde el tipo de respuesta "Queja" domina con 45 casos, y un total de 56 se gestionaron en la categoría "1", indicando un alto volumen de atención temprana, aunque hay 2 casos sin respuesta.

Detalles Clave:

Tipos de Peticiones: 3 PQR, 45 Quejas, 4 Reclamos, 23 Solicitudes.

Oportunidad de Respuesta (Por Categoría):

Categoría 1: La mayoría de las gestiones (56) se agrupan aquí, incluyendo 26 quejas y 23 solicitudes.

Otras Categorías (2, 3, 4, 6, 7, 9, 10, 14, 15, 17): Presentan cantidades muy bajas (de 1 a 7 casos), indicando respuestas dentro de plazos específicos o tipos de respuesta muy detallados.

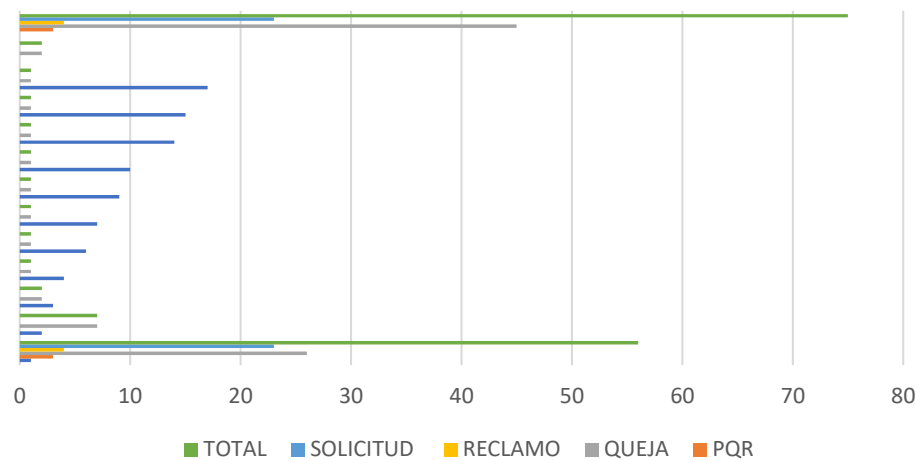
Sin Respuesta: Se identifican 2 casos que no tuvieron respuesta.

Total General: 75 comunicaciones gestionadas.

Interpretación:

Esta tabla sugiere un proceso de atención a la ciudadanía donde las quejas y las solicitudes son las más comunes. La alta concentración en la categoría "1" (56 de 75) sugiere que la mayoría de las gestiones se resuelven rápidamente o bajo un primer nivel de atención, pero también existen casos más complejos o extemporáneos que caen en las otras categorías o quedan sin respuesta, como lo indican los 2 casos finales.

Cuenta de Oportunidad de la respuesta



5. ANALISIS DE LAS QUEJAS POR CAUSA

CAUSA	Cuenta de Causa
1. Mala atención por parte del personal asistencial.	5
2. Falta de calidad en la prestación del servicio.	1
3. Demora en la calidad en la prestación del servicio.	17
4. Falta de información a los usuarios.	48
6. Demora en la realización de procedimientos quirúrgicos	3
8. Negligencia en la prestación de un servicio.	1
Total general	75

La tabla muestra las causas principales de quejas o problemas en un servicio de salud, destacando la Falta de información a los usuarios (48) como el factor más frecuente, seguido por la Demora en la calidad en la prestación del servicio (17) y la Mala atención por parte del personal asistencial (5), con la Negligencia, falta de calidad y demoras en cirugías sumando los casos restantes, totalizando 75 incidentes.

Análisis de las Causas:

Falta de información a los usuarios (48): Es el problema dominante, indicando una comunicación deficiente sobre tratamientos, procesos o resultados.

Demora en la calidad en la prestación del servicio (17): Sugiere tiempos de espera excesivos o un proceso lento en la atención.

Mala atención por parte del personal asistencial (5): Señala problemas directos en el trato humano y profesional del personal.

INFORME DE SEGUIMIENTO DE AUDITORIA

Proceso: Gestión de Control Interno

CÓDIGO	GCI-FR-009
VERSIÓN	001
FECHA	06/02/2023
HOJA	Página 7 de 9

Demora en la realización de procedimientos quirúrgicos (3): Un problema específico de oportunidad en cirugías.

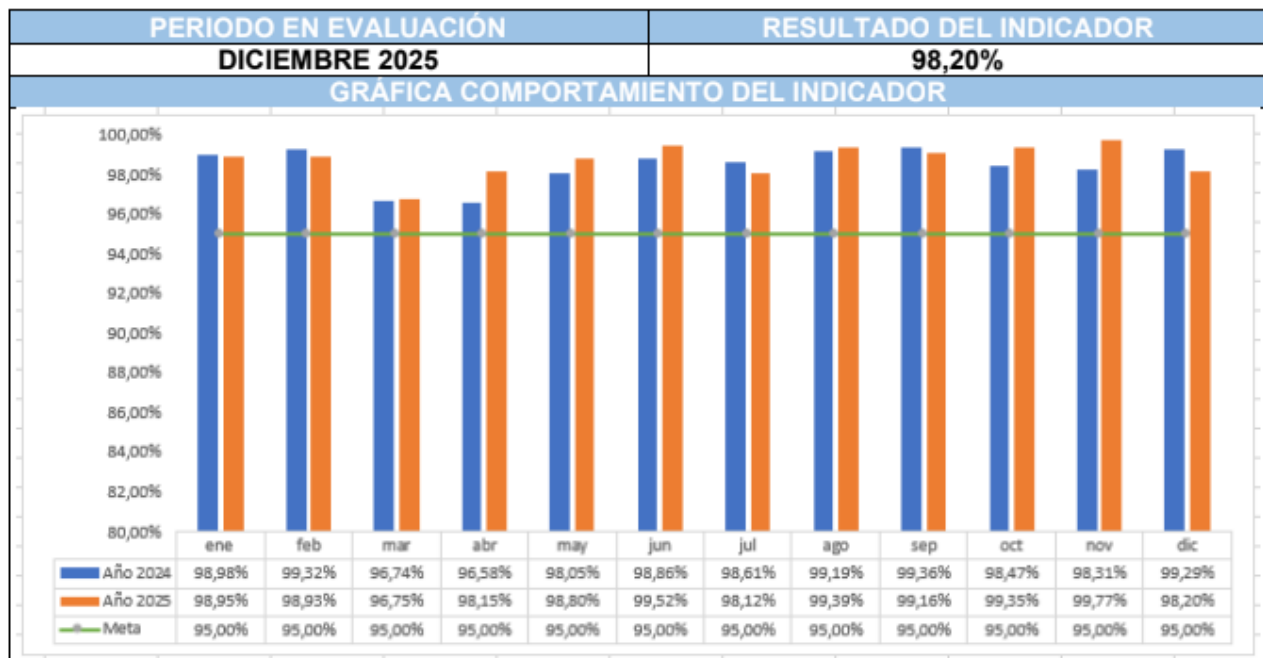
Falta de calidad en la prestación del servicio (1): Un problema general de calidad, aunque es bajo en este listado.

Negligencia en la prestación de un servicio (1): Indica un descuido grave, siendo un caso aislado pero crítico.

Conclusión:

El principal foco de mejora debe ser la comunicación con los pacientes, seguido por optimizar los tiempos de espera y mejorar la calidad de la atención general, ya que estos tres puntos agrupan la gran mayoría de los problemas reportados.

6. ANALISIS DEL INDICADOR DE SATISFACCION AL USUARIO



Fuente : Área SIAU

Los resultados del II semestre de 2025 reflejan un promedio del 98,20% en las encuestas de satisfacción, cifra que excede el requerimiento del 95% fijado por la Supersalud. Se insta a cada servicio a persistir en la mejora continua para asegurar estándares superiores a la meta. Cabe anotar que la OCI, si bien valida la mejora en el servicio, cuestiona la validez del método y la forma de recolección de los datos.

CONCLUSIONES

INFORME DE SEGUIMIENTO DE AUDITORIA

Proceso: Gestión de Control Interno

CÓDIGO	GCI-FR-009
VERSIÓN	001
FECHA	06/02/2023
HOJA	Página 8 de 9

- **Centralidad del Usuario:** La Gestión de la Experiencia del Paciente (PX) (o Relacionamento al Ciudadano) del HRPL es un pilar fundamental para la calidad asistencial, funcionando como un nexo estratégico que integra las expectativas del usuario con la capacidad resolutoria de la organización, impactando directamente en la percepción de valor y la satisfacción del paciente. No obstante, la interoperabilidad entre el área de PX y los servicios asistenciales (producción) es deficiente, manifestándose en una escasa alineación y compromiso de los líderes de servicio, especialmente en consulta externa, lo cual obstaculiza la optimización de los procesos y la entrega de un servicio integral, afectando negativamente los indicadores de calidad y experiencia.
- **Información Clave:** La gestión eficiente de la información (horarios, servicios, trámites) y la resolución oportuna de dudas son esenciales para reducir la ansiedad del paciente y familiar.

Observaciones:

- **Punto de Contacto Inicial:** El personal del área de Relacionamento al Ciudadano del HRPL, suele ser el primer contacto, por lo que su capacitación en habilidades blandas (empatía, escucha activa) y conocimiento institucional es vital.
- **Gestión de PQRS:** El área de Relacionamento al Ciudadano del HRPL, es el canal principal para Quejas, Peticiones, Sugerencias y Reclamos, lo que requiere un proceso robusto para su registro y seguimiento.
- **Variedad de Servicios:** El hospital ofrece un segundo y tercer nivel de atención, lo que implica un flujo de usuarios complejo que el área de Relacionamento al Ciudadano del HRPL debe saber guiar.

RECOMENDACIONES

Recomendaciones:

1. **Capacitación Continua:** Implementar programas regulares de formación en comunicación asertiva, manejo de conflictos y conocimiento profundo de todos los servicios del hospital para el personal del área de Relacionamento al Ciudadano del HRPL.
2. **Optimización de Procesos:** Simplificar trámites y mejorar la señalización interna para facilitar la orientación de los usuarios dentro de las instalaciones.
3. **Uso de Tecnología:** Implementar herramientas digitales (apps, WhatsApp, códigos QR) para brindar información y recibir solicitudes, reduciendo filas y tiempos de espera.

NOMBRE DE QUIEN ELABORO	CARGO	FIRMA
JADER CARRILLO ROBAYO	ASESOR DE CONTROL INTERNO	

INFORME DE SEGUIMIENTO DE AUDITORIA

Proceso: Gestión de Control Interno

CÓDIGO	GCI-FR-009
VERSIÓN	001
FECHA	06/02/2023
HOJA	Página 9 de 9

ELABORO	REVISO	APROBO
JADER CARRILLO	DAMIAN OROZCO	JADER CARRILLO