INFORME SEMESTRAL PROCESO DE QUEJAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES I.SEM.2026

OBJETIVO: Verificar la gestión de Quejas Sugerencias y Felicitaciones en la ESE Hospital Nazareth, dando cumplimiento a los estándares del SOGC, SGCI y la normatividad vigente.

FECHA DE REVISIÓN: julio 2026

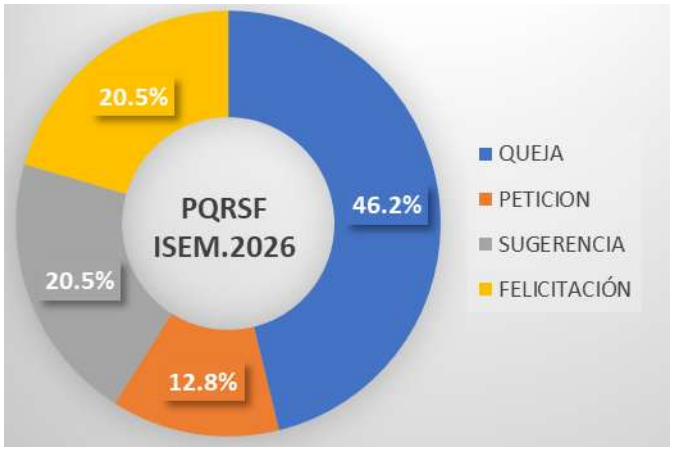
FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME: julio 21 2026

PROCEDIMIENTO REALIZADO: Se revisa la gestión de Quejas, sugerencias y felicitaciones, mediante la base de datos consolidada QFR de la entidad la cual es gestionada por el área de calidad

RESULTADOS:

PROCESO GESTIÓN PQRSF

En el periodo evaluado se encuentra lo siguiente:



Total de PQRSF recibidas 39 de las cuales:

8 (46.2%) correspondieron a quejas.

8 (20.5%) sugerencias

8(20.5%) felicitaciones

5(12.8%) correspondieron a peticiones

En su mayoría las quejas presentadas refieren inconformidad con el servicio y tiempos de espera; las áreas más representativas en las quejas son Consulta externa y urgencias.

Las felicitaciones destacan además de una atención pertinente, la importancia que le dan los usuarios a una atención humanizada.

Las sugerencias se presentaron sobre diversos temas desde sugerencias de mejora logísticas, de infraestructura y de proceso.

No se cuenta con la totalidad de los registros y soportes que permitan establecer la oportunidad de respuesta a las quejas y peticiones, sin embargo, se puede establecer que existen oportunidades de mejora frente a la respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.

La proporción de PQRSF es mínima en comparación con el promedio diario de atenciones que se realizan en la entidad que es de 470 usuarios.

Vigilado Supersalud

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



De acuerdo a la base de datos de la entidad, se recibieron 16 derechos de petición y/o solicitudes de información en el primer semestre del año y 9 solicitudes de Historia clínica

Se encontraron algunas desviaciones frente a la oportunidad de respuesta en este tipo de solicitudes,

Existen debilidades en la centralización de la información que permita su trazabilidad, en donde se incluya el registro completo de la recepción de solicitudes por todos los medios disponibles, tanto físicos como electrónicos, y la radicación adecuada de los mismos, así como su respuesta oportuna

OBSERVACIONES FRENTE AL INSTRUMENTO DE GESTIÓN PQRSF

- En la actualidad la ESE tiene el sistema de gestión e PQRSF a cargo del área de calidad de la institución
- No se evidencia funcionamiento adecuado de trámite de PQRSF a través de la página web de la ESE. Las PQRSF consolidadas corresponden a apertura de buzones y medios físicos y presenciales.
- Se gestiona una base de datos consolidada para registrar y hacer seguimiento al proceso en la entidad.
- De acuerdo a la base de datos remitida a esta oficina para su evaluación se observan algunas inconsistencias de registro como:

  Sin registro por tipo de queja
  Sin registro trazabilidad de solicitud de aclaraciones para respuesta
  Sin registro tiempos de respuesta
  Sin registro funcionario involucrado (afectado- felicitado)
  Sin registro documento de identidad
  Sin registro EPS
  Sin registro plan de mejoramiento
  Sin registro clasificación de la queja

- Se evidencia que el registro que la información relacionada como petición se refiere a sugerencias o incluso a quejas, por lo tanto, es importante realizar una correcta clasificación interna de las PQRSF de manera que su gestión sea adecuada
- Frente al informe consolidado que genera la base de datos se observa inconsistencia frente a los totales consolidados los cuales deben guardar correspondencia. Así mismo no se está consolidando adecuadamente las características de calidad, el tipo de queja, por área y por EPS.
- Se evidencia que se tienen en cuenta quejas remitidas por competencia por tanto estas deben sumar a los consolidados bajo este criterio.
- No se evidencian informes trimestrales de gestión por parte del área de atención al ciudadano sobre gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así como la información de solicitudes de acceso a la información.

Vigilado Supersalud

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- *(….) Es procedente resaltar que, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, las autoridades tienen la obligación de reglamentar el trámite interno frente a las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas, con el fin de garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo. Por otro lado, la Ley 1474 de 2011 dispuso la obligación de toda entidad pública de, contar con al menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen. Adicionalmente, tratándose del SGSSS la Superintendencia Nacional de Salud, mediante las Circulares 047 de 2007 y 000008 de 2018, estableció la obligación de las EPS e IPS de contar con una oficina de atención al usuario que, implemente las herramientas necesarias para el trámite de las peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios en aras de proteger los derechos fundamentales de los mismos**. (concepto sistema de información y atención al usuario. Radicado MSPS. 202242302712892)***

  De acuerdo a lo anterior, esta oficina resalta la importancia de fortalecer el funcionamiento, operatividad y objetivo del SIAU de la ESE en todos los requerimientos normativos que lo regulan incluyendo la gestión adecuada del sistema PQRSF, que actualmente opera desde el área de calidad. *OBSERVACIÓN 1*

- Dar cumplimiento a lo establecido por la normatividad frente a la presentación de informes (trimestrales) de gestión por parte del área de atención al ciudadano o quien haga sus veces sobre gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias así como la información de solicitudes de acceso a la información; según lo preceptuado en la Ley 190 de 1995, artículo 54, en concordancia con el artículo 9 del Decreto 2232 de 1995 y el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, reglamentado por el artículo 51 y siguientes del Decreto 103 de 2015 y la resolución 3564 de 2015 en su anexo 1 numeral 10.10. *OBSERVACIÓN 2*

- Se debe garantizar la oportunidad de respuesta de PQRSF, y garantizar su trazabilidad a través de la herramienta de gestión (Base de datos) y soportes (gestión documental), teniendo en cuenta además que todos los PQRSF deben contar con respuesta oportuna, incluyendo las sugerencias y las felicitaciones dado que la normatividad establece el trámite normativo para todas las PQRSF independientemente de su clasificación. *OBSERVACIÓN 3*

- Se debe fortalecer la herramienta de gestión de manera que permita el análisis, seguimiento y retroalimentación oportuna del proceso de acuerdo a las debilidades encontradas, esto no solo frente a la completitud de los registros sino también frente a su estandarización. Aplica para las bases de datos de PQRSF y de solicitudes de información (derechos de petición- solicitud de historias clínicas). *OBSERVACIÓN 4*

  Para mejorar este ítem se sugiere lo siguiente;

- Establecer listas desplegables estandarizadas para las columnas: AREA DE LA QUEJA- CONSOLIDADO POR TIPO(MOTIVO) DE QUEJA (que incluya no aplica cuando no es queja)- EPS (Incluyendo opción OTRA)
- Ajustar el nombre de la columna de FUNCIONARIO AFECTADO/ FELICITADO por FUNCIONARIO INVOLUCRADO
- Ajustar la pestaña CONSOLIDADO de forma que los datos se recopilen de manera consistente, que permita su verificación y seguimiento en tiempo real, además esta pestaña estandarizada y ajustada puede ser usada como informe trimestral del que trata la observación 2 del presente informe.
- Diligenciar de manera completa y clara el trámite que se dio a la PQRSF (Todo el ciclo) y cuál fue el plan de mejoramiento producto de este proceso, adicionalmente registrar la consideración de pertinencia

Vigilado Supersalud

de implementar una sugerencia y cuál fue el proceso adoptado para hacerlo. Así mismo se debe registrar cualquier observación producto del proceso de la gestión de la queja que impacte en su trámite, Ejemplo: necesidad de ampliación de información por parte del usuario, por una queja o solicitud oscura y que no se reciba respuesta del peticionario por lo tanto deba cerrarse el proceso.

- Definir adecuadamente la clasificación de las PQRSF, principalmente en el caso de peticiones, para lo cual se recuerdan las definiciones:

Peticiones: Solicitud de información o explicación, por parte de un usuario, sobre algún asunto relacionado con la ESE.
Quejas: Es la manifestación de descontento o inconformidad, que emite un usuario, relacionada a los servicios y procesos de la ESE, buscando la adopción de las medidas pertinentes.
Reclamos: Es la acción que ejerce un usuario para exigir o demandar una solución particular debido a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud por parte de la ESE.
Sugerencias: Ideas o propuestas de un usuario, para mejorar los procesos, servicios o la gestión de la ESE.
Felicitaciones: Es la expresión de satisfacción o agradecimiento, que realiza un usuario, reconociendo la gestión o los servicios prestados por la ESE.
Denuncias: Es la acción de un usuario para poner en conocimiento una conducta presuntamente irregular, para que se adelante la investigación o revisión correspondiente.

- Se sugiere implementar la gestión de PQRSF a través del portal web en concordancia con los lineamientos de transparencia y acceso a la información.
- Se sugiere implementar acciones de mejora frente a las quejas frecuentes, que impacten en la reducción de las quejas por el mismo motivo.
- Se sugiere fijar respuesta de quejas anónimas en la página Web de la ESE en virtud de lo dispuesto por el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
- Recordar que la herramienta de gestión corresponde al instrumento principal del proceso de PQRSF por lo tanto ésta debe contar con toda la información detallada de cada proceso, por lo que no es procedente que se registren notas que impliquen indagar con otras áreas el estado del trámite de una PQRSF.
- Fortalecer las herramientas de gestión de la ventanilla única, centralizando como es correspondiente la información de todas las áreas cuando se reciben solicitudes y se emiten como respuestas a peticiones o solicitudes de información, incluyendo aquellas que se realicen por medios electrónicos.
- Se resalta la importancia de adherirse al proceso establecido para la gestión de PQRSF y solicitudes de información PR-243-1 GESTIÓN PQRSF HNQ V2.2026

Ver BD QFR 2026

LYDA CRISTINA YEPES AGUDELO
JEFE DE CONTROL INTERNO ESE

Vigilado Supersalud