

 <p>Logo of Hospital Regional de Duitama. The logo features a stylized blue butterfly above the text 'Hospital Regional de Duitama' and the slogan 'Sembrando futuro en salud.' below it.</p>	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 1 de 24

TABLA DE CONTENIDO

Duitama, 30 enero de 2025	2
RESPONSABLE.	2
PRESENTADO A.	2
PERIODO DEL INFORME.	2
OBJETIVO.....	2
RESUMEN.	2
DESARROLLO.....	3
CONCLUSIONES, FORTALEZAS Y RECOMENDACIONES.....	22

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha:
		Página 2 de 24

Duitama, 30 enero de 2025

RESPONSABLE.

MARTHA AZUCENA GRANADOS CASTRO
Asesora de Control Interno

PRESENTADO A.

JAIRO MAURICIO SANTOYO GUTIERREZ
Gerente ESE Hospital Regional de Duitama

PERIODO DEL INFORME.

El periodo del informe corresponde al segundo semestre del año 2024.

OBJETIVO.

Verificar la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos y grupo de interés ante el Hospital Regional de Duitama durante el segundo semestre del año 2024, con el fin de evaluar el cumplimiento de las normas legales vigentes, tal como lo establece el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Objetivos Específicos

- Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRS recibidas en el Sistema de Gestión Documental y demás canales de comunicación de la ESE Hospital Regional de Duitama.
- Verificar la publicación de los informes mensuales de PQRS en la página web de la ESE Hospital Regional de Duitama.
- Validar la disponibilidad de los canales de comunicación para que los ciudadanos y grupos de interés presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los posibles actos de la administración.

RESUMEN.

Realizar seguimiento correspondiente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias atendidas en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2024.

 <p>ESC Hospital Regional de Duitama "Sembrando futuro en salud"</p>	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 3 de 24

Se realiza evaluación del proceso, seguimiento y verificación de la información.

DESARROLLO.

MARCO LEGAL

Ley 87 de 1993.	<p>"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones". Artículo 12 funciones de los auditores internos.</p>
Ley 1437 de 2011.	<p>"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".</p> <p>Artículo 7: manifiesta los deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción. 2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio. 3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención. 4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código. 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. 6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código. 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público. 8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos. 9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

 <p>ESC Hospital Regional de Duitama "Sembrando futuro en salud."</p>	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 4 de 24

<p>Ley 1474 de 2011.</p>	<p>"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."</p> <p>Artículo 76:</p> <p>"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." Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos."</p> <p>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.</p> <p>En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.</p> <p>Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.</p> <p>El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma. Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.</p>
<p>Ley 962 del 2005</p>	<p>Artículo 15</p> <p>Establece el Derecho de turno de la siguiente manera: Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el</p>

 <p>ESC Hospital Regional de Duitama "Sembrando futuro en salud"</p>	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 5 de 24

	<p>Título II del Código Contencioso Administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma.</p> <p>Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente ley. En todas las entidades, dependencias y despachos públicos, debe llevarse un registro de presentación de documentos, en los cuales se dejará constancia de todos los escritos, peticiones y recursos que se presenten por los usuarios, de tal manera que estos puedan verificar el estricto respeto al derecho de turno, dentro de los criterios</p> <p>señalados en el reglamento mencionado en el inciso anterior, el cual será público, lo mismo que el registro de los asuntos radicados en la entidad u organismo. Tanto el reglamento como el registro se mantendrán a disposición de los usuarios en la oficina o mecanismo de atención al usuario. Cuando se trate de pagos que deba atender la Administración Pública, los mismos estarán sujetos a la normatividad presupuestal.</p>
Ley 2080 de 2021.	"Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo – Ley 1437 de 2011 – y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción."
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." Artículo 1
Decreto 1166 de 2016.	"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
Decreto 2641 de 2012.	"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. (Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano). Artículo 2.
Decreto 1081 de 2015.	"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República". Título 4 de la parte 1 del libro 2.
Ley 190 de 1995	Artículo 54. Las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2 Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el

 <p>ESC Hospital Regional de Duitama "Sembrando futuro en salud"</p>	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 6 de 24

	<p>empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.</p>
<p>Circular Externa 001 de 2011</p>	<p>Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial. Evaluar las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad Ley 1751 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Artículo 2: Naturaleza y contenido del derecho fundamental a la salud. El derecho fundamental a la salud es autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo. Comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud. El Estado adoptará políticas para asegurar la igualdad de trato y oportunidades en el acceso a las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todas las personas. De conformidad con el artículo 49 de la Constitución Política, su prestación como servicio público esencial obligatorio, se ejecuta bajo la indelegable dirección, supervisión, organización, regulación, coordinación y control del Estado. • Artículo 10. Derechos y deberes de las personas, relacionados con la prestación del servicio de salud. <p>A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones que tengan sobre los procedimientos.</p> <p>A no ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, ni obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.</p> <p>Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.</p> <p>A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud.</p>

 <p>ESC Hospital Regional de Duitama "Sembrando futuro en salud"</p>	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 7 de 24

Decreto 2150 de 1995	<p>Artículo 32.</p> <p>"Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública". Ventanillas únicas Para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario. Nota: Con las oficinas o ventanillas únicas se pretende que las entidades estatales en ese sólo sitio se le facilite a los particulares la recepción de documentos, los cuales deben ser debidamente radicados en la dependencia de correspondencia, las solicitudes y atención de sus requerimientos con el fin de agotar toda la actuación administrativa, y no poner al peticionario dar vueltas de un sitio a otro dentro de la misma entidad o lo que es peor, fuera de ella.</p>
Circular Externa 001 DE 2020.	<p>Director General del Archivo General de la Nación. Lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales. B. Administración de Comunicaciones Oficiales 1. "Las entidades establecerán los procedimientos y protocolos para el manejo de las comunicaciones oficiales, determinado entre otros aspectos los siguientes: a) criterios de recepción, registro, horarios flexibles, entrega, alistamiento, distribución y entrega final. b) dar a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones. c) definición de responsables para proyectar, elaborar, firmar, dar trámite y realizar la organización. Las medidas adoptadas deberán garantizar el control, ingreso, salida y distribución de las comunicaciones, hasta que los documentos originales reposen en los expedientes correspondientes. Lo anterior, en concordancia con los términos de respuesta de peticiones y solicitudes establecidos en la Ley 1755 de 2015, y con la ampliación de términos para atender peticiones contemplada en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020. Para el caso de las entidades que no cuenten con los medios tecnológicos necesarios para acatar la medida de aislamiento dispuesta en el Decreto 457 de 2020, estas deberán garantizar el servicio de recepción de comunicaciones de manera presencial, en virtud del artículo 3 del Decreto 491 de 2020, implementando los protocolos de sanidad para el personal designado".</p>

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha:
		Página 8 de 24

Ley 1757 de 2015	<p>Artículo 69</p> <p>Definición en el control fiscal. La denuncia está constituida por la narración de hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos, la mala prestación de los servicios públicos en donde se administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente, puestos en conocimiento de los organismos de control fiscal, y podrá ser presentada por las veedurías o por cualquier ciudadano.</p> <p>Denuncia: Es la declaración que efectúa una persona para poner en conocimiento unos hechos que pueden llegar a constituir un delito, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.</p>
-------------------------	--

RIESGO NORMATIVO

Evento Riesgo	Consecuencias	Zona de Riesgo
R1: Respuesta inoportuna a las PQRSDF interpuestas por la ciudadanía, entidades públicas y privadas.	1. Sanciones disciplinarias y administrativas. 2. Pérdida de confianza de la ciudadanía frente a la entidad. 3. Demandas o acciones judiciales por incumplimiento de normas de vulneración de derechos.	Alto

METODOLOGÍA

El seguimiento sobre la gestión y tratamiento de las peticiones ciudadanas durante el segundo semestre del año 2024 se efectuó a través de los siguientes ítems:

- 1) Verificación de los canales de atención disponibles por la ESE Hospital Regional de Duitama para que la ciudadanía, grupos de valor y usuarios presenten las peticiones.
- 2) Verificación de la publicación en la página web de la Entidad, de los informes mensuales de seguimiento a la atención de las PQRS, efectuado por la oficina de atención al Usuario de la ESE Hospital Regional de Duitama.
- 3) Resultados obtenidos a través de seguimiento a planes de mejoramiento formulados con base en situaciones observadas por la Oficina de Control Interno como resultado de seguimientos al tratamiento de las PQRS en períodos anteriores.
- 4) Evaluación informe de gestión de dependencias, de atención al ciudadano y Subgerencia científica.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 9 de 24

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Hospital Regional Duitama dispone de los siguientes canales de atención para que los grupos de valor y usuarios presente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias.

Canales	
Canal Presencial	Avenida de las Américas #Carrera 35, Duitama, Boyacá Oficina de Atención al Usuario
Canal Telefónico	6087632323 Extensión 1515
Teléfono	6087632323 Extensión 1508
Correo Servicio al Ciudadano	atencionalusuario@hrd.gov.co
Comunicaciones Escritas	Avenida de las Américas #Carrera 35, Duitama, Boyacá

De acuerdo con lo anterior, se evidencia el cumplimiento del Artículo 76, de la Ley 1474 de 2011 el cual menciona que, 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.

INFORMES TRIMESTRALES DE PQRS

Los informes que corresponden al segundo semestre del año 2024 se pueden verificar en los siguientes links publicados en la página Web del Hospital Regional de Duitama que se presentan a continuación:

Mes	Link de Verificación
Julio	https://www.hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/DodBO18hy1o8IIOiHfwNIH3DmXAp9xQbbiRwzp7a.pdf
Agosto	https://www.hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/UeNr4UK4wg04TYxw0ExYim0v2MIDx1tvKBzbVDLI.pdf
Septiembre	https://www.hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/jEMYfKKD1XV9iIcfUqLDGdOvw4Ydyw2s6UAOm7Fv.pdf
Octubre	https://www.hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/9IxTTXKgI4Is51naQcUGz3qnDcG0bjDn4sB1m3q6.pdf
Noviembre	https://www.hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/BmfJjqKvp9izbTv3lbUOwLqLYhTwQPsXiz1eMtef.pdf
Diciembre	https://www.hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/EfvayhWWDusZsGyrVs7y0FZyvENjKqDE4409F42m.pdf

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LAS PQRS

Se evidencia que por medio de la página web se encuentra establecido un mecanismo para la recepción de las PQRSF.

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 10 de 24

<https://www.hrd.gov.co/transparencia/informacion-sobre-la-entidad/mecanismo-de-presentacion-directa-de-solicitudes-quejas-y-reclamos-a-disposicion-del-publico-en-relacion-con-acciones-u-omisiones-del-sujeto-obligado>



The screenshot shows a web page titled "Mecanismo De Presentación Directa De Solicitudes" dated 26 mar. 2021. It features a "Sede Principal" section with contact details for the main office in Duitama, Boyaca. To the right, there is a "Publicaciones" section listing several PDF documents, including a "Manual De Cartera" and an "Informe Tercer Seguimiento Paac 2024".

Fuente. Página web ESE Hospital Regional de Duitama.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Respuesta Completa o resolución de Fondo	La respuesta dada resuelve concretamente la petición realizada.
Respuesta Objetiva y Motivada	La respuesta ofrece razones precisas al peticionario(a) para conceder, negar o trasladar su solicitud. Asimismo, presenta el sustento jurídico y técnico de la decisión. La respuesta es objetiva cuando se limita a responder basándose en el contenido de los documentos que genere, obtenga, adquiera, o controle el sujeto obligado y no en intereses, preocupaciones u orientaciones que pueda tener el mismo frente a la información.
Oportunidad de Respuesta	La respuesta es oportuna de acuerdo con la situación que sustenta o motiva la presentación de la PQRS. En caso de no poder dar respuesta en los términos

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 11 de 24

	<p>establecidos, se aplicó lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parágrafo: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
Integridad en la Respuesta	<p>En caso de que lo establecido por el peticionario(a) amerite la intervención o conocimiento de otra autoridad, se debe hacer el traslado a la entidad competente e informarle al peticionario. En los casos en que el peticionario (a) debe remitirse a otra entidad o a una oficina para adelantar el trámite, se le informa claramente la dirección, el teléfono, horarios de atención y correo electrónico.</p>

Artículo 16. Decreto 735 de 2013. Garantía legal en los casos de prestación de servicios. En los casos de prestación de servicios, el proveedor del servicio deberá dejar constancia escrita de la elección del consumidor sobre la forma de hacer efectiva la garantía legal, la cual puede ser la repetición del servicio o la devolución del dinero. La Superintendencia de Industria y Comercio establecerá los requisitos de la constancia escrita prevista en este artículo.

VERIFICACIÓN

- **Julio**

Durante este mes se recibieron y tramitaron 15 PQRSDF:

Fecha Creación	Usuario	Tipo	Nombres	Descripción
2024-07-01	Externo	Queja	Erika Paola Torres	Informa que tuvo atención no oportuna en el servicio de urgencias de la unidad básica de atención de Santa Rosa de Viterbo.
2024-07-02	Externo	Queja	Rosalbina Rojas Cely	Informa la mala atención y conductas no humanizantes en el call center para la solicitud de citas.

 <p>ESC Hospital Regional de Duitama "Sembrando futuro en salud."</p>	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 12 de 24

2024-07-08	Daniel Sebastián Fuentes Martínez	Queja	Rosa Elena Nieto	Informa trato displicente por parte de auxiliar de enfermería en el proceso de atención
2024-07-08	Usuario Externo	Queja	Danitza Domingue Zaudor	Manifiesta no estar conforme con la atención del especialista en ortopedia por conductas no humanizantes
2024-07-08	Usuario Externo	Queja	Danitza Domingue Zaudor	Informa no asignación oportuna de citas médicas con otorrinolaringología y trato displicente por colaboradora del call center
2024-07-10	Usuario Externo	Queja	Angel David Avendaño Cepeda	Informa que se le extravió el documento y de identidad y pide no sea solicitado en próximas citas
2024-07-11	Usuario Externo	Queja	Wilmar Suarez Reyes	Informa que no fue informado de manera efectiva sobre el proceso de facturación y que le solicitaron documento que no era necesario
2024-07-11	Usuario Externo	Queja	Luz Marina Balaguera Amado	Solicita cita médica e informa que no ha sido posible por medio del call center
2024-07-11	Usuario Externo	Queja	Diana Fonseca	Realiza manifestación de espacios de esparcimiento como centro de escucha.
2024-07-12	Daniel Sebastián fuentes Martínez	Queja	Nazared Gómez	Remisión de queja por competencia y solicitud de respuesta por desacuerdo con conducta clínica de odontóloga de Sativa Sur.
2024-07-18	Usuario Externo	Reclamo	Doris Valderrama	Informa no estar de acuerdo con el plan de manejo establecido por la especialidad de psiquiatría.
2024-07-22	Usuario Externo	Información	Cristian Eduardo Rincón Bosigas	Prueba de aceptación de PQRSDF.
2024-07-26	Usuario Externo	Queja	Nancy Rocío Cely Cely	Informa atención no humanizada en área de ficheros.
2024-07-26	Usuario Externo	Petición	Claudia Liliana Torres Torres	Solicita que permitan el acompañamiento masculino en el cuidado de menores de edad hospitalizados y manifiesta conductas no humanizadas por parte del personal de enfermería.

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 13 de 24

2024-07-26	Usuario Externo	Queja	Yenny Viviana López Calderón	Reporta retraso en inicio de consulta externa especialidad fisiatría.
2024-07-27	Usuario Externo	Queja	Wilson Buitrago	No se completó la queja se solicita ampliación.
2024-07-30	Usuario Externo	Queja	Zandra Carolina Silva Gonzalez	Informa conducta no humanizada por parte del especialista de ortopedia en proceso de atención a su familiar.

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas el mes de julio del 2024 es de 5.2 días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

- **Agosto**

Durante este mes se recibieron y tramitaron 13 PQRSDF:

Fecha Creación	Usuario	Tipo	Nombres	Descripción
2024-08-02	Usuario Externo	Queja	Nancy Rocío Cely Cely	Queja sobre la señora del cubículo #5 de autorización, no puedo especificar el nombre por que ayer no portaba carnet.
2024-08-06	Usuario Externo	Petición	Claudia Liliana Torres Torres	Se me indique de manera clara en qué clínica, hospital o institución prestadora de servicios de salud que tenga la especialidad de ortopedia de rodilla
2024-08-07	Usuario Externo	Queja	Jenny Viviana López Calderón	Cirugía vesícula
2024-08-08	Usuario Externo	Queja	Wilson Buitrago	Mi paciente identificado con CC 6766003 Juan de Jesús Martínez hace más de 1 mes lleva solicitando la cita por urología.
2024-08-12	Audrey Viviana Fonseca Sanabria	Reclamo	Sandra Carolina Silva González	Estoy a la espera de poder obtener citas con psiquiatría y neurología, están autorizadas para el hospital de Duitama, pero no ha sido posible, llevo varios meses a espera Seguimientos:"
2024-08-12	Audrey Viviana	Queja	Adriana Milena Vargas	Informa que colaboradora de asignación de citas no realiza un

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 14 de 24

	Fonseca Sanabria			cumplimiento adecuado de protocolos de atención
2024-08-12	Audrey Viviana Fonseca Sanabria	Queja	Albany Cubides	Informa conductas no humanizantes por parte de especialista en pediatría
2024-08-12	Audrey Viviana Fonseca Sanabria	Queja	Laura Lorena Merchán	Informa conductas no humanizantes por parte de enfermera profesional en el servicio de hospitalización
2024-08-12	Usuario externo	Queja	Adriana Constanza González	Informa que no obtuvo la atención que necesitaba por urgencias
2024-08-16	Externo	Queja	María Isabel Montañez	2 horas esperando nada que me atienden se las dan de mucho porque como necesito el servicio. NO sean abusivos ya se está yendo toda la gente del hospital.
2024-08-19	Externo	Denuncia	Mercedes Cáceres De Medina	denunció un hecho irregular que reviste un alto grado de gravedad para que se tomen las medidas correctivas que vayan en mejora del servicio.
2024-08-27	Audrey Viviana Fonseca Sanabria	Queja	Jenny Andrea Higuera Fonseca	Soy madre lactante de bebé de 11 meses, el día 27 de agosto consulto por debilidad a las 7:40 de la mañana, mantuve toda la mañana en urgencias, y me parece inhumano que aún sin darme salida a las 12:30pm pasan con el almuerzo enfrente mío refiriendo no me dejaron dieta.

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas el mes de Agosto del 2024 es de 10 días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

- **Septiembre**

Durante este mes se recibieron y tramitaron 15 PQRSDF:

Fecha Creación	Usuario	Tipo	Tiempo Respuesta	Nombres	Descripción
----------------	---------	------	------------------	---------	-------------

 <p>ESSE Hospital Regional de Duitama "Sembrando futuro en salud."</p>	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA		Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS		Fecha: Página 15 de 24

2024-09-02	Externo	Petición	16	Neithan David Nuñez Rodríguez	Gestión ingreso de menor de edad al hospital
2024-09-06	Externo	Reclamo	7	Alix Cardenas De Laureano	"A insatisfacción y preocupación con el servicio prestado por EPS
2024-09-08	Externo	Queja	15	Gladis María Díaz Rosero	Cajacopi en Colombia.
2024-09-10	Externo	Queja	20	Mónica Patricia Gálvez Rugeles	En el área de urgencias, personal de caja de facturación que se encuentra de turno el día de hoy 08/09/2024 en horas de la tarde, se muestra hostil y poco colaborador.
2024-09-13	Externo	Petición	15	Nicolas Alfredo Mogollon Higuera	Inconformidad por trato
2024-09-18	Externo	Reclamo	14	Juan Jairo Alvarado Camacho	Sí me pudieran enviar esa información para bajar los resultados
2024-09-20	Externo	Queja	15	Paola Andrea Agudelo Castañeda	Entrega de Mipres
2024-09-21	Daniel Sebastián fuentes Martínez	Petición	15	Jordis Parejo Acosta	Inconformidad por la demora en la realización del procedimiento
2024-09-23	Externo	Queja	14	Fany Triana Sissa	Solicitud información acerca del registro de nacimiento en el hospital
2024-09-24	Daniel Sebastián Fuentes Martínez	Queja	13	Oscar Daniel Garcia Martínez	Trato deshumanizado
2024-09-25	Externo	Queja	12	Johanna Camargo	Demora en la atención de urgencias
2024-09-26	Externo	Queja	19	Geimar Pastor	"El miércoles 25 de septiembre ingreso a

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 16 de 24

				Rincón Pedraza	visitar a mi suegro llega un hijo del visitante y no lo dejan ingresar por que supuestamente había 2 personas con el paciente
2024-09-27	Externo	Queja	18	Dimelsa Lucena Martínez Moreno	Llegué a la cita de Urología de mi hija, y me informan que no me atienden porque el urólogo no atiende niños,
2024-09-27	Externo	Petición	10	Ana Isabel Prieto Tibamoso	Cambio de especialista tratante
2024-09-27	Externo	Queja	17	Margreth Berdugo Carrascal	Inconformidad en el servicio

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas el mes de septiembre del 2024 es de 14.4 días hábiles se recomienda celeridad en el tiempo de respuesta para cumplir con los estándares de calidad y la normatividad vigente.

- **Octubre**

Durante este mes se recibieron y tramitaron 14 PQRSDF:

Fecha Creación	Usuario	Nombres	Tipo	Tiempo Respuesta	Descripción
2024-10-02	Externo	Andrea Rodríguez Alarcon	Reclamo	25	"Inconformidades por la atención.
2024-10-02	Externo	Xxx	Denuncia	3	Denuncia
2024-10-07	Externo	Cindy Lorena Perez Barragan	Reclamo	0	Inconformidades por la atención.
2024-10-08	Externo	Alba Castelblanco	Felicitación	11	Felicité a la guarda a la señora Alejandra Valbuena y la señora del fichero Edilma Muñoz y Jenny Vega
2024-10-10	Externo	Marilce Andrea Aguillón Nocua	Queja	22	Inconformidad en el proceso de parto

 <p>ESC Hospital Regional de Duitama "Sembrando futuro en salud".</p>	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA		Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS		Fecha: Página 17 de 24

2024-10-10	Externo	Claudia Isabel Romero	Queja	19	llevo más de tres días a la espera de la operación con dolor e inflamación de abdomen y fuerte dolor de cabeza.
2024-10-10	Externo	Angela Maria Garcia Ruiz	Queja	11	Paso por urgencias y como es posible que solo un médico atendiendo.
2024-10-12	Externo	Xxxxxxxxxx	Queja	10	Denuncia
2024-10-13	Externo	Luis Jesús Pérez	Felicitación	8	Quiero felicitar al funcionario Jordán Camilo Guerrero de atención al cliente
2024-10-22	Externo	Melba Yanneth Fonseca Lopez	Queja	7	Atención servicio de urgencias
2024-10-23	Externo	Grilmar Esteban Jiménez Barrientos	Felicitación	6	Solo quería felicitar a todo el personal del hospital
2024-10-24	Externo	Leidy Lorena Cuta Rojas	Reclamo	19	La indolencia y atención deshumanizada por parte del personal que se encuentra en la ventanilla de ingreso a visitas es deplorable,
2024-10-24	Externo	Lady Patricia Delgado Medina	Felicitación	11	Buenos días está queja es por la demora en el procedimiento de mi esposa
2024-10-28	Externo	Luz Marina Alvarez	Queja	13	cita con Ortopedia control Posoperatorio con Dr Luis Ernesto Niño G. L

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 18 de 24

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas en el mes 2024 es de 6.7 días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

- **Noviembre**

Durante este mes se recibieron y tramitaron 19 PQRS

Fecha	Tipo	Nombre	Descripción	Tiempo respuesta
2024-11-06	Petición	Julián Leonardo Caro Cardozo	Corrección de la incapacidad medica parcial	14
2024-11-06	Queja	Ruth Vargas	Inconformidad por atención	0
2024-11-08	Queja	Alejandra Guauque	Funcionaria en tono descortés y agresivo	0
2024-11-12	Queja	Paola Yamile Sandoval Chaparro	No contestan el teléfono	10
2024-11-14	Felicitación	Melissa Sepúlveda	Quiero resaltar la atención tan espectacular del jefe enfermero Daniel Vargas.	0
2024-11-15	Felicitación	Maria Camila Parra González	En nombre mío y de mi familia manifiesto un sincero agradecimiento a todo el equipo del hospital regional de Duitama en especial a pediatría. tuvimos una excelente asistencia.	0
2024-11-18	Queja	Javier Carabuena	Llevo esperando desde mayo de 2024, la programación de la cirugía	14
2024-11-19	Queja	Angie Yadira Estupiñan Vargas	Queja sobre la jefe de enfermería	5

 <p>ESC Hospital Regional de Duitama "Sembrando futuro en salud."</p>	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA		Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS		Fecha: Página 19 de 24

2024-11-19	Queja	Helbert Gersain Carvajal Velandia	Me dirijo a usted para expresar mi insatisfacción y decepción con respecto al servicio prestado	15
2024-11-21	Petición	Lina Maria Niño Parra	Solicito por favor me ayuden con una cita de otorrinolaringólogo	13
2024-11-22	Petición	Javier Jeovanny Soraca Camargo	Solicito el registro de vacunas de mi hija	3
2024-11-22	Queja	Yudy Galeano Monsalve	Inconformidad por trato	15
2024-11-24	Queja	Angela	Inconformidad por atención	16
2024-11-24	Felicitación	Germán José Hernández Colorado	Agradezco infinitamente a todo el equipo de trabajo de b1 hospitalización y urgencias	8
2024-11-27	Queja	Karen Sophia Romero Sepúlveda	Trato deshumanizado	5
2024-11-27	Petición	Nidia Gutierrez Mendivelso	Cita de otorrinolaringología de mi papá santos Gutierrez leal identificación	16
2024-11-28	Felicitación	Flor De Liz Acero De Salí As	Agradezco enormemente a la jefe de consulta externa jefe Lina gracias por su humanidad	0
2024-11-29	Queja	Ashley Dahiana Rincón Bonilla	Las comidas siguen viviendo con leche.	13
2024-11-29	Petición	Jaime Alberto Arias Barrera	He venido en tres oportunidades a sacar una cita con endocrino no ha sido posible	15

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 20 de 24

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas en el mes es de 9.2 días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

- **Diciembre**

Durante este mes se recibieron y tramitaron 8 PQRS

Fecha creación	Días salida	Tipo	Nombres y Apellidos	Descripción
2024-12-05	6	Felicitación	Laura Blanco Medina	Felicitaciones al señor JORDAN CAMILO GUERRERO RIVERA.
2024-12-05	6	Felicitación	Ivonne Quiroz	Quiero felicitar a Jordán Camilo Guerrero, quien me Ayudo realizando una corrección
2024-12-10	12	Petición	Julio Sabulon Barajas Hernandez	asignación de consulta de primera vez por especialista en cirugía general
2024-12-12	15	Queja	Olga Lucia González Barrios	Demora en la atención
2024-12-13	9	Queja	Andrea Carolina Barón Sandoval	Cita de Ginecología y Obstetricia
2024-12-17	15	Queja	John Alexander Sanchez Salinas	Inconformidad trato
2024-12-20	12	Petición	Nancy Barrera Avila	Cordial saludo; en el momento me encuentro hospitalizada en este hospital, requiero realizar el traslado a la ciudad de Bogotá,
2024-12-27	15	Queja	Laura Daniela Tobo Vergara	trato que recibí por parte de los profesionales que participaron de mi cesárea

Informe General Segundo Semestre 2024

La ESE Hospital Regional de Duitama recibe, tramita y da respuesta a las manifestaciones de sus usuarios puestas en conocimiento del Sistema de Información y Atención al Usuario por medio de

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 21 de 24

los diferentes espacios habilitados: Líneas telefónicas, página WEB, Redes Sociales, Buzones de Sugerencias y de forma presencial.

La cantidad de PQRSDF recibidas en el transcurso del segundo semestre de 2024 con un total de 88 manifestaciones.

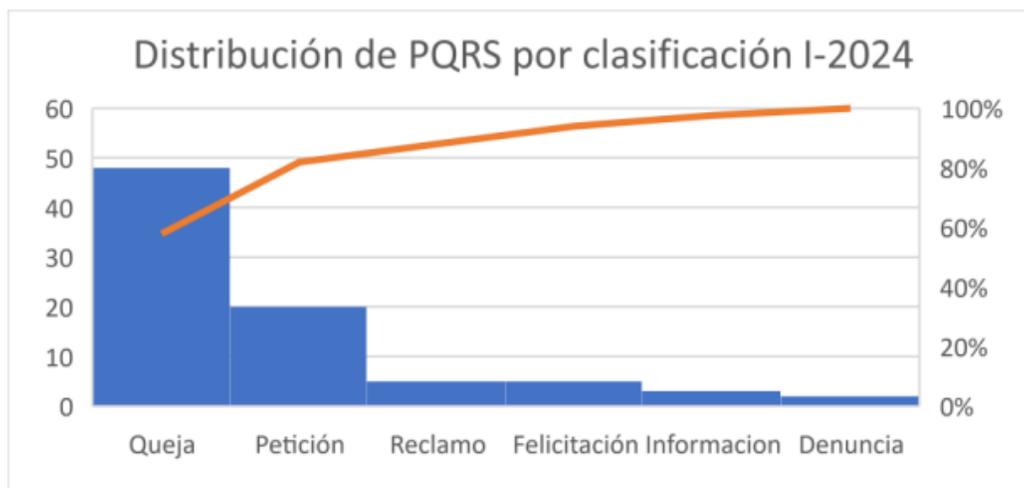
Se puede observar un comportamiento oscilante de la cantidad de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o felicitaciones, que se reciben mensualmente en la institución con un promedio mensual de 15 manifestaciones mensuales.

Lo anterior se observa una medición similar la medición del año 2023, donde el promedio fue de 16 manifestaciones mensuales. Se resalta que, en el periodo medido a través de todos los meses el medio

Así mismo, se conserva el tiempo de oportunidad de respuesta a los recursos expuestos en la institución, pues en promedio durante el año se conservó en 9.7 días hábiles.

A continuación, se relaciona un gráfico comparativo entre la cantidad de quejas recibidas, felicitaciones recibidas y otras solicitudes tramitadas por el Sistema de Información y Atención al Usuario durante el periodo II-2024.

Gráfica 8. Proporción de PQRSDF recibidas en el I-2024



A continuación, se muestra el comportamiento de las PQRSDF en el segundo semestre del año 2022.

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha:
		Página 22 de 24



CONCLUSIONES, FORTALEZAS Y RECOMENDACIONES

Fortalezas

Se pueden evidenciar las siguientes fortalezas dentro de la Empresa Social del Estado Hospital Regional de Duitama:

- ✓ Se evidencia cumplimiento en el término legal, artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 establecido para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- ✓ La Oficina de Atención al Usuario y Subgerencia Científica realizaron informes en los términos de la ley 909 y decreto 1499 de 2017.
- ✓ Se encuentra constituido el Comité de Ética encargado de efectuar seguimiento a las PQRSDF que los pacientes generan en los buzones sobre los diferentes servicios ofertados y prestados por esta Empresa Social del Estado.
- ✓ Se realiza semana de humanización, socialización del programa y socialización estrategias de comunicación.
- ✓ Se proyectan informes de encuestas sobre atención al cliente interno, correspondiente a sus derechos y deberes.
- ✓ Se realiza evaluación de canales de comunicación, especialmente redes sociales.
- ✓ La Empresa Social del Estado desarrolla autoevaluación y seguimiento al proceso de atención al ciudadano, utilizando el plan de acción y autodiagnóstico de la entidad.
- ✓ Se tiene definido el Manual de Atención al Ciudadano, el cual evita barreras de la atención al ciudadano y orienta sobre los servicios que presta la entidad.

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 23 de 24

- ✓ Se encuentra establecida Política de Atención al Ciudadano.
- ✓ Se suscribe Plan de Mejoramiento ante la Oficina de Control Interno y mejoramiento continuo, para realizar el seguimiento de ley, lo que favorece las debilidades de la entidad en pro de mejorar.
- ✓ Se realiza identificación de riesgos asociados a la atención de PQRS.

Conclusiones

Se evidencia que existe respuestas de las PQRSFD en los términos del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 establecido para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, para el primer semestre del año 2024. Las PQRSFD se encuentran subidas a la plataforma de la entidad los respectivos informes mes a mes, donde se evidencia la evolución de respuesta que se he tenido durante el periodo de Julio a diciembre de la vigencia 2024.

Recomendaciones

- ✓ Contestar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de modo, de fondo, tiempo y lugar.
- ✓ Responder las PQRSFD de forma eficiente y oportuna, en busca de la satisfacción de los usuarios.
- ✓ Continuar con el cargue de los informes en la página web de la ESE Hospital Regional de Duitama mes a mes.
- ✓ Continuar con la aplicación de las encuestas de satisfacción del usuario, tabular y analizar las opiniones de los usuarios sobre la atención recibida.
- ✓ Adelantar estrategias o mecanismos de promoción adecuados para fortalecer e incentivar el uso de los canales virtuales.
- ✓ Cuando una PQRDS ingresa por correo electrónico Institucional o correo personal, debe ser radicada en la oficina SIAU, esto es responsabilidad de quien recibe dicha petición.
- ✓ Se reitera que, toda PQRDS que se asigna a las diferentes áreas, debe cumplir con una trazabilidad la cual se ve reflejada en el movimiento del documento.
- ✓ Es de suma importancia tener en cuenta la gestión que tienen las PQRDS dentro del hospital regional de Duitama a la hora de tramitarlas, debido a que se puede presentar los siguientes casos: Traslado por competencia a otra entidad, ampliación de términos, solicitud de información por petición con datos incompletos. Si esto se presenta tener en cuenta darle a conocer al usuario por medio de un oficio u correo electrónico el estado de la solicitud y la posible amplitud de tiempo de respuesta.

 <p>ESC Hospital Regional de Duitama "Sembrando futuro en salud"</p>	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 24 de 24

Control de Cambios			
Versión	Fecha	Elaboro	Descripción del Cambio

Revisión y Aprobación		
Elaborado/Modificado por:	Cargo:	Fecha:
Martha Azucena Granados Castro	Asesora de Control Interno	30/01/2024
Revisado por:	Cargo:	Fecha:
Aprobado por:	Cargo:	Fecha: