	INFORME	GCA-FR039
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	Versión:001 Fecha de Emisión: 01/06/2017	

**INFORME A LOS SISTEMAS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES REGISTRADAS EN LA ESE HOSPITAL
REGIONAL DELMAGDALENA MEDIO DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE LA
VIGENCIA 2025 - Apoyándose en el informe mensual elaborado por la Oficina del SIAU.**



**PERIODO
SEGUNDO SEMESTRE DE 2025**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
MAYRA ALEJANDRA MORENO MUÑOZ**

CODIGO: GCA-FR039	VERSION:001	INFORME	
-------------------	-------------	---------	--

	INFORME	GCA-FR039
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	Versión:001 Fecha de Emisión: 01/06/2017	

1. INTRODUCCION

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“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... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*; la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, para el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2025 al 31 de diciembre de 2025, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Así mismo, la **E.S.E. Hospital Regional del Magdalena Medio**, en cumplimiento a lo establecido en la Circular 009 de 1996 en la que se establece la adecuada atención al usuario y el trámite oportuno de las quejas o peticiones relacionadas con la calidad en la prestación del servicio de salud, se permite presentar el respectivo informe de PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones).

El presente informe se genera a partir de la información que ingresa al Sistema de Atención al Ciudadano de la entidad hospitalaria, el cual reporta, en tiempo real y de manera confiable, la trazabilidad de cada uno de los trámites; Además, del reporte del estado de las PQRSF permitiendo su seguimiento, lo que garantiza más transparencia en el proceso.

OBJETIVO DEL INFORME

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011. *“La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*.

ALCANCE

Realizar la evaluación, al cumplimiento del trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en la **ESE Hospital Regional del Magdalena Medio**, en el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2025 al 31 de diciembre de 2025, apoyándose en el informe mensual elaborado por la Oficina del SIAU, en lo referente a las solicitudes de los Usuarios.

METODOLOGIA APLICADA

En concordancia con la normatividad existente a la fecha, la Oficina de Control Interno, realizó el respectivo control a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, mediante el manejo del ingreso de la información que llega a través de los Buzones, telefónicamente, vía correo electrónico y en la oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.); apoyandose en el informe mensual elaborado por la Oficina del SIAU, en lo referente a las solicitudes de los Usuarios.

MEDIOS DE RECEPCIÓN

En la tabla No. 2.1, se encuentran relacionados los medios de recepción de las PQRSF. Las cifras denotan el uso de este mecanismo siendo el más usado el Buzón, desde su puesta en funcionamiento, donde cada vez más usuarios de la ESE Hospital Regional del Magdalena Medio acceden como instrumento de comunicación e interacción.

DEFINICION DE PQRSF

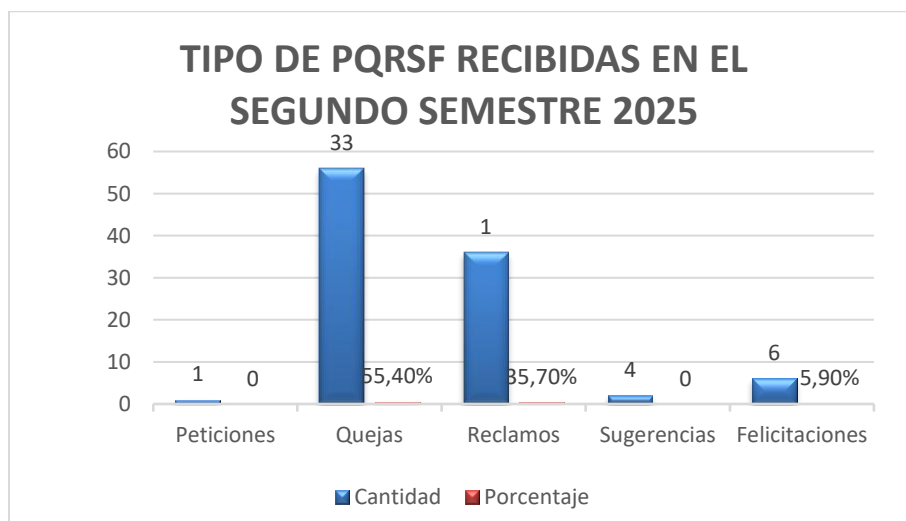
- **PETICION:** Es un derecho fundamental que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado).

- **QUEJA:** Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.
- **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.
- **SUGERENCIA:** Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **FELICITACIONES:** Manifestación de agradecimiento, satisfacción hacia los productos, servicios, programas y/o servidores de la entidad

2. TIPO DE PQRS RECIBIDAS

Las PQRS recibidas en el segundo semestre de la vigencia 2025, se pueden clasificar de la siguiente forma:

TIPO DE PQRSF	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	1	1.0%
QUEJAS	56	55,4%
RECLAMOS	36	35,7%
SUGERENCIAS	2	2.0%
FELICITACIONES	6	5,9%
TOTAL	101	100%



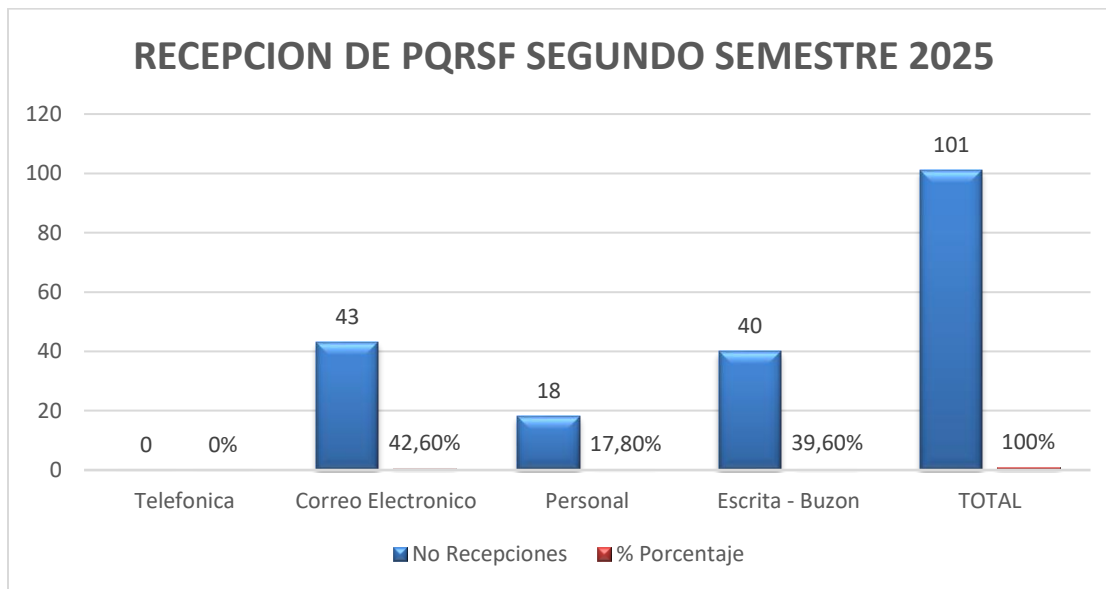
2. RELACION DE LAS PQRS POR MEDIO DE RECEPCION

En la tabla 2.1, encontraremos la cantidad de solicitudes recibidas por la E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio en el segundo semestre de 2025 en los canales dispuestos para tal fin, al igual que el porcentaje correspondiente a cada uno de ellos.

2.1 RESUMEN DE PQRSF POR MEDIO DE RECEPCION.

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
TELEFONICA	0	0%
CORREO ELECTRONICO	43	42,6%
PERSONAL	18	17,8%
ESCRITA – BUZON	40	39,6%
TOTAL	101	100%

2.2 GRÁFICO DE PQRSF RECIBIDAS



ANALISIS DE LA INFORMACION: De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el periodo del 01 de julio de 2025 al 1 de diciembre de 2025 fueron radicadas 101 (PQRSF), a través de los diferentes medios de recepción establecidos en la **E.S.E. Hospital Regional del Magdalena Medio**, donde se evidencian por Correo Electrónico (43), Telefónico (0), Personal (19) y Escrita - Buzón (40), a las cuales se les dio su respectivo tramite y no se negó el acceso a ninguna de ellas.

4. ESTADO DE LAS PQRS

Para el segundo semestre de 2025 se registraron 101 PQRSF, las cuales se encuentran un 100% en estado CERRADO

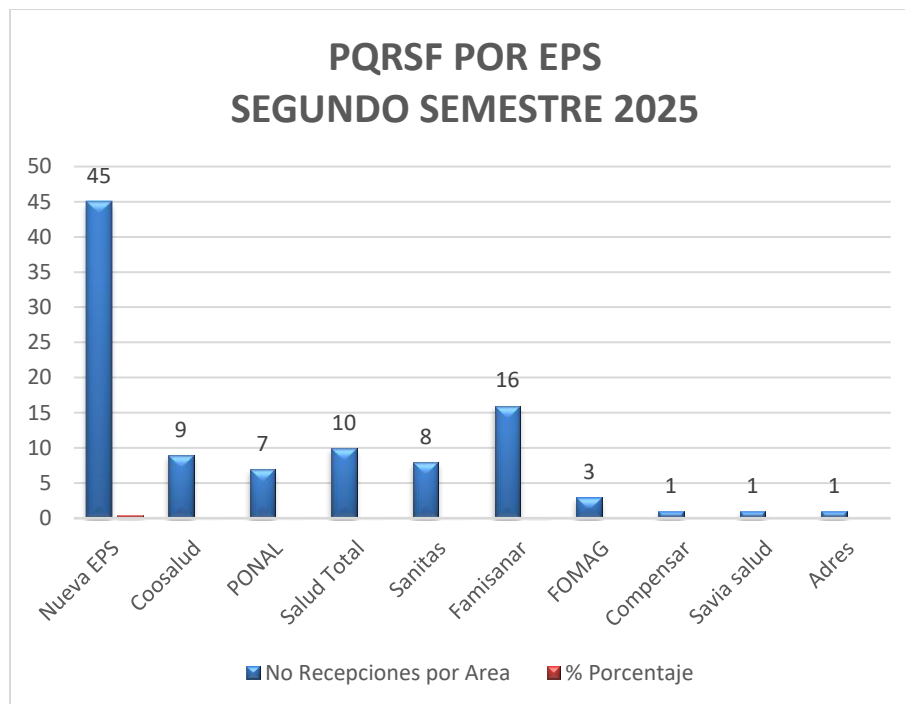
5. CLASIFICACIÓN DE PQRSF POR EPS

Las PQRSF recibidas durante el segundo semestre de 2025, se distribuyen de la siguiente manera:

EPS	CANTIDAD PQRS	PORCENTAJE
Nueva EPS	45	44,55%
Coosalud	9	8,91%
PONAL	7	6,93%
Salud Total	10	9,90%
Sanitas	8	7,92%

Famisanar	16	15,84%
FOMAG	3	2,97%
Compensar	1	0,99%
Savia salud	1	0,99%
Adres	1	0,99%
TOTAL	101	100%

5.1 GRAFICO PQRSF POR EPS




5. CONCLUSIONES:

El análisis estadístico revela que el 91.1% de los requerimientos ciudadanos corresponden a Quejas (55.4%) y Reclamos (35.7%). Esta alta concentración de inconformidades indica una debilidad persistente en la prestación del servicio o en la comunicación con el usuario, lo cual debe ser una prioridad para la Gerencia Interventora en la vigencia 2026.

Se concluye que el Sistema de Control Interno, en su rol de Tercera Línea de Defensa, presentó una parálisis operativa en el componente de seguimiento a PQRS durante el tercer cuatrimestre de 2025. Al no existir auditorías de calidad ni informes de oportunidad entre agosto y diciembre, la entidad carece de seguridad razonable sobre el cumplimiento de los términos legales de respuesta (Ley 1755 de 2015).

La estadística de 0% en el canal telefónico evidencia una barrera de acceso para la ciudadanía o una falla grave en el registro de la información por parte de los operadores. Esto vulnera el principio de accesibilidad y transparencia, limitando las opciones de reporte para usuarios que no tienen acceso a medios digitales o buzones físicos.

	INFORME	GCA-FR039
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	Versión:001 Fecha de Emisión: 01/06/2017	

6. RECOMENDACIONES

- Se recomienda el manejo adecuado de los términos de respuesta, tanto de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se eleven ante la administración, de conformidad con los términos indicados en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
- Seguimiento por parte de la Oficina de atención al usuario a las respuestas que se envían a los ciudadanos.
- Realizar llamadas al azar para confirmar el recibo por parte del peticionario y verificación de trámites a PQRSF.
- Llevar registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas y plantear, de ser el caso, planes de mejoramiento.
- Socializar al cliente interno y externo los procedimientos para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.


MAYRA ALEJANDRA MORENO MUÑOZ
 Jefe Oficina Control Interno E.S.E HRMM