

## **INFORME FRENTE A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN EL HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA ESE MONTENEGRO DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2025**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la oficina de control interno del Hospital Roberto Quintero Villa presenta el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS) correspondientes al segundo semestre del año 2025

Para la elaboración del informe se revisó el expediente en físico de las PQRS Y F que reposan en el servicio de información y atención al usuario de la entidad (SIAU), para el periodo comprendido entre el 01 de Julio y el 31 de diciembre de 2025, con el objetivo de caracterizar las PQRS Y F e identificar el cumplimiento en la oportunidad de la respuesta de lo solicitado por el peticionario

La estructura del presente informe se detalla a continuación

- Caracterización de las PQRS Y F recibidas durante el periodo evaluado
- Atención a las PQRS Y F recibidas de los usuarios de la entidad
- Respuestas en los términos que indique la ley.
- Conclusiones y recomendaciones por parte de la oficina de control interno



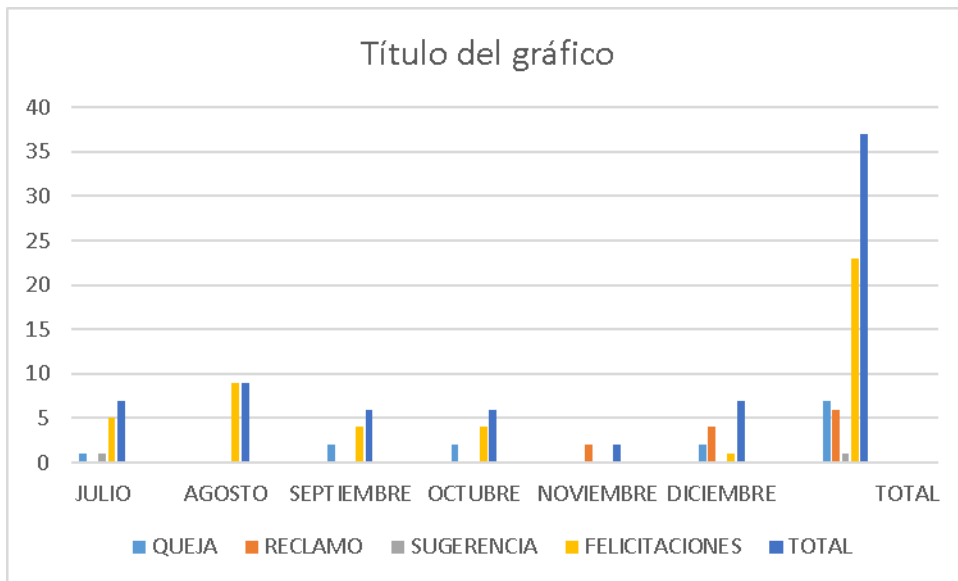
## CARACTERIZACION DE LAS PQRS Y F RECIBIDAS

Dentro del periodo evaluado el Hospital Roberto Quintero Villa recibió un **total TREINTA Y SIETE (37) PQRS Y F**, a continuación, se describen de la siguiente manera:

Por mes, motivo generador, tipo de servicios, y términos legales, medio utilizado por la población.

### NÚMERO DE PQRS y F POR MES.

MES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
JULIO	1	0	1	5	7
AGOSTO	0	0	0	9	9
SEPTIEMBRE	2	0	0	4	6
OCTUBRE	2	0	0	4	6
NOVIEMBRE	0	2	0	0	2
DICIEMBRE	2	4	0	1	7
TOTAL	7	6	1	23	37

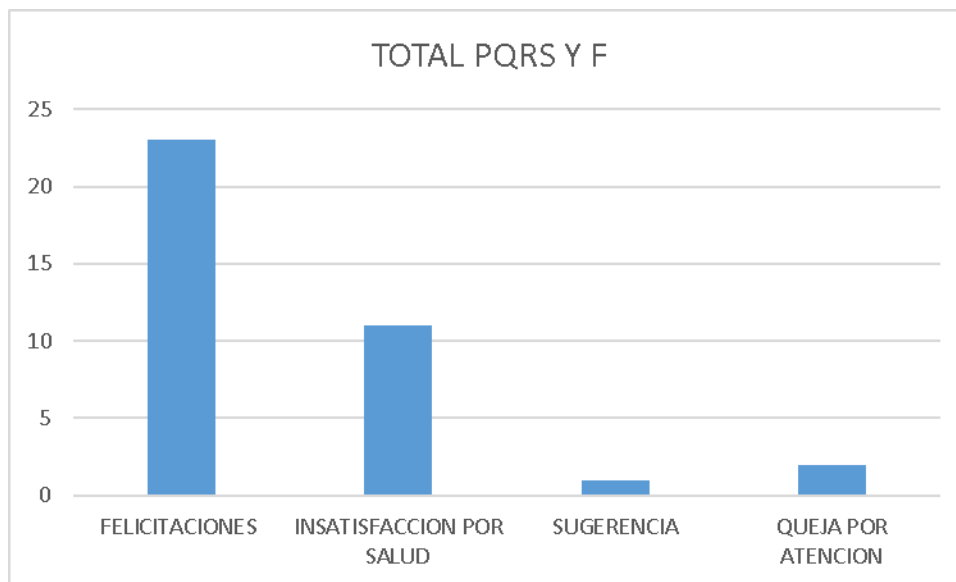


Llevado a cabo el consolidado por mes del segundo semestre de la vigencia 2025, se evidencia las siguientes características:

- El mes con mayor PQRS Y F, es el mes de agosto del 2025, con un porcentaje de 24,3%.
- El mes de julio y diciembre del 2025, con un porcentaje del 18,9%.
- El mes de septiembre y octubre, con un porcentaje de 16,2%
- El mes con menor PQRS Y F, es el mes de noviembre del 2025, 5,4 %.

### PQRS Y F POR HECHO GENERADOR

POR HECHO GENERADOR	TOTAL PQRS Y F
FELICITACIONES	23
INSATISFACCION POR SALUD	11
SUGERENCIA	1
QUEJA POR ATENCION	2



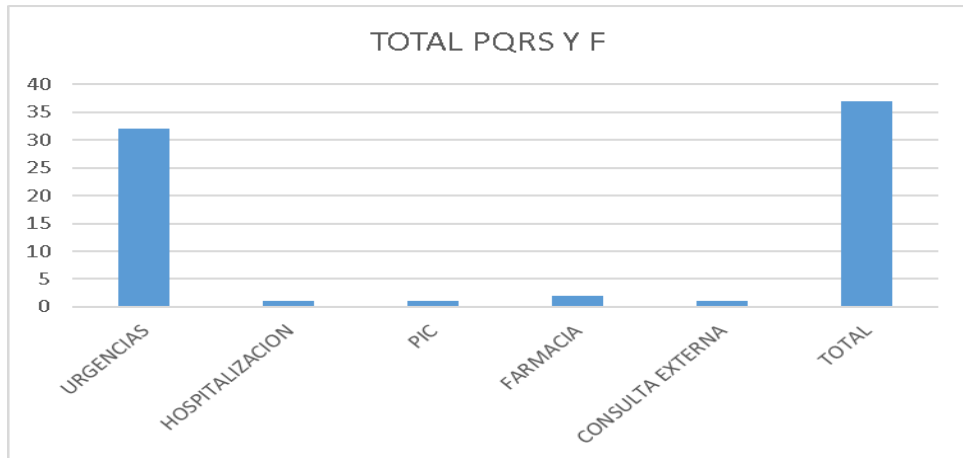
En el consolidado por **hecho generador** del segundo semestre de la vigencia 2025, se evidencia que de las **TREINTA SIETE (37) PQRS Y F** recibida, las felicitaciones fueron en su mayor cantidad. A continuación, se hace relación.



- **FELICITACIONES: 23**, con el 62,1%
- **INSATISFACCION POR SALUD:11**, con el 29,7%
- **QUEJA POR ATENCION: 2**, con el 5%
- **SUGERENCIA: 1**: 2,7%

#### PQRS Y F POR TIPO DE SERVICIOS

AREA DE SERVICIO	TOTAL PQRS Y F
URGENCIAS	32
HOSPITALIZACION	1
PIC	1
FARMACIA	2
CONSULTA EXTERNA	1
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

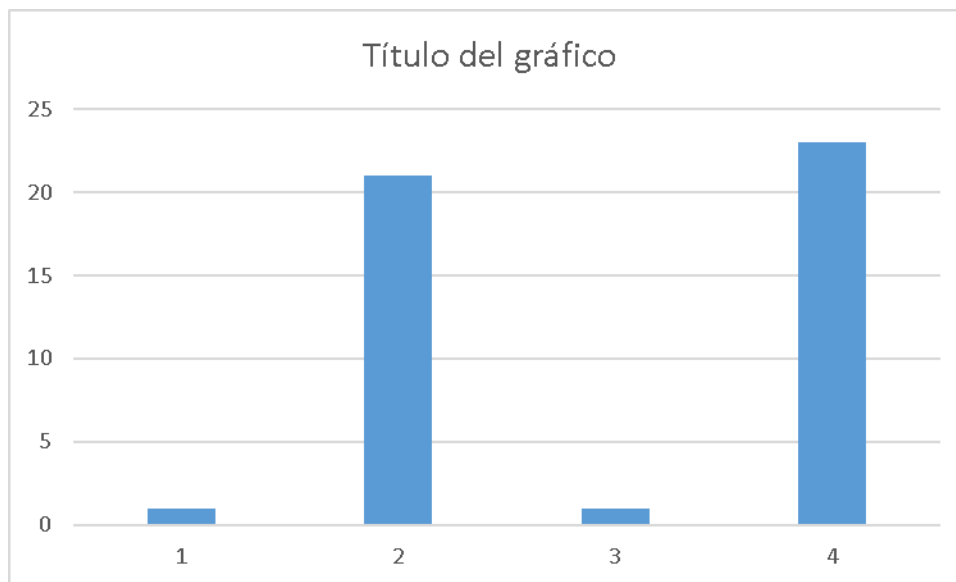


En el consolidado **por servicios** del segundo semestre de la vigencia 2025, se evidencia que de las **TREINTA SIETE (37) PQRS Y F** recibida, el área de **URGENCIAS**, es el de mayor cantidad, A continuación, se hace relación.

- **URGENCIAS: 32**, equivalente a 86,4%
- **FARMACIA: 2**, equivalente a 5,4%
- **HOSPITALIZACION: 1** equivalente a 2,7%
- **PIC: 1** equivalente a 2,7%
- **CONSULTA EXTERNA: 1** equivalente a 2,7%

Cabe resaltar que de las **37** PQRS Y F, se recibieron **23** felicitaciones en total, con un 62,1% de la cual se relacionan a continuación

FELICITACIONES	CANITIDAD
HOSPITALIZACION	1
URGENCIA	21
PIC	1
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>



**POR TERMINOS LEGALES.**

FECHA DE PQRS	TEMA PRINCIPAL QUE MOTIVO LA QUEJA	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA
2/07/2025	INSATISFACCION POR TRATO RECIBIDO EN AREA DE URGENCIAS	24/07/2025	23/07/2025
26/06/2025	FELICITACION POR ATENCION RECIBIDA EN EL AREA DE URGENCIAS	31/07/2025	16/07/2025



NIT. 890.000.400-2	SUGERENCIA RECIBIDA SOBRE EL AREA DE CONSULTA EXTERNA		
10/07/2025		31/07/2025	24/07/2025
11/07/2025	FELICITACION POR ATENCION RECIBIDA EN EL AREA DE URGENCIAS	1/08/2025	16/07/2025
12/07/2025	FELICITACION POR ATENCION RECIBIDA EN EL AREA DE URGENCIAS	21/08/2025	5/08/2025
29/07/2025	FELICITACION POR ATENCION RECIBIDA EN EL AREA DE URGENCIAS	21/08/2025	5/08/2025
31/07/2025	FELICITACION POR ATENCION RECIBIDA EN EL AREA DE URGENCIAS	26/08/2025	15/08/2025
12/08/2025	FELICITACION POR ATENCION RECIBIDA EN EL AREA DE HOSPITALIZACION	3/09/2025	15/08/2025
25/08/2025	FELICITACION POR ATENCION RECIBIDA EN EL AREA DE URGENCIAS	15/09/2025	5/09/2025
25/08/2025	FELICITACION POR ATENCION RECIBIDA EN EL AREA DE URGENCIAS	15/09/2025	5/09/2025
25/08/2025	FELICITACION POR ATENCION RECIBIDA EN EL AREA DE URGENCIAS	17/09/2025	6/09/2025
23/08/2025	FELICITACION POR ATENCION RECIBIDA EN EL AREA DE URGENCIAS	18/09/2025	5/09/2025
28/08/2025	FELICITACION POR ATENCION RECIBIDA EN EL AREA DE URGENCIAS	18/09/2025	5/09/2025
28/08/2025	FELICITACION POR ATENCION RECIBIDA EN EL AREA DE URGENCIAS	18/09/2025	5/09/2025
29/08/2025	FELICITACION POR ATENCION RECIBIDA POR PARTRE DEL PIC	19/09/2025	19/09/2025
29/08/2025	FELICITACION POR ATENCION RECIBIDA EN EL AREA DE URGENCIAS	19/09/2025	5/09/2025

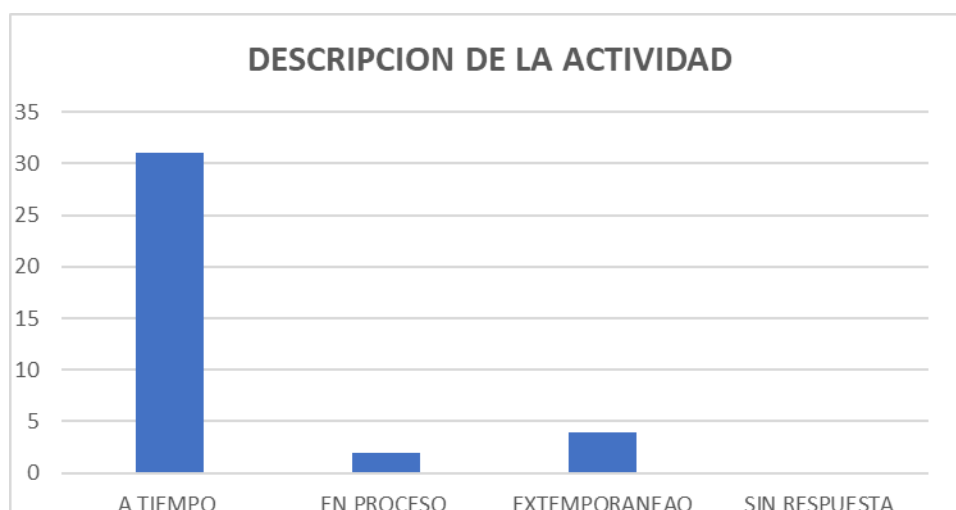


NIT. 890.000.400-2	INSATISFACCION POR LA ATENCION RECIBIDA EN AREA DE URGENCIAS	25/09/2025	25/09/2025
3/09/2025	FELICITACION POR ATENCION RECIBIDA EN EL AREA DE URGENCIAS	17/10/2025	30/09/2025
25/09/2025	FELICITACION POR ATENCION RECIBIDA EN EL AREA DE URGENCIAS	17/10/2025	30/09/2025
25/09/2025	FELICITACION POR ATENCION RECIBIDA EN EL AREA DE URGENCIAS	17/10/2025	1/10/2025
30/09/2025	INSATISFACCION POR EL TRATO RECIBIDO EN AREA DE FARMACIA	23/10/2025	16/10/2025
30/09/2025	FELICITACION POR ATENCION RECIBIDA EN EL AREA DE URGENCIAS	22/10/2025	1/10/2025
8/10/2025	INSATISFACCION POR EL TRATO RECIBIDO EN AREA DE URGENCIAS	30/10/2025	7/11/2025
8/10/2025	FELICITACION POR ATENCION RECIBIDA EN EL AREA DE URGENCIAS	30/10/2025	7/11/2025
8/10/2025	FELICITACION POR ATENCION RECIBIDA EN EL AREA DE URGENCIAS	30/10/2025	16/10/2025
22/10/2025	QUEJA POR ATENCION RECIBIDA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	13/11/2025	12/11/2025
30/10/2025	FELICITACION POR ATENCION RECIBIDA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	24/11/2025	6/11/2025
30/10/2025	FELICITACION POR ATENCION RECIBIDA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	24/11/2025	10/11/2025
24/11/2025	QUEJA POR ATENCION RECIBIDA EN EL SERVICIO DE FARMACIA	15/12/2025	15/12/2025
25/11/2025	INSATISFACCION EN SALUD POR ATENCION RECIBIDA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	17/11/2025	17/11/2025
22/12/2025	INSATISFACCION EN SALUD POR ATENCION RECIBIDA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	22/12/2025	15/12/2025



NIT. 890.000.400-2	INSATISFACCION POR ATENCION RECIBIDA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS		
2/12/2025		24/12/2025	24/12/2025
12/12/2025	INSATISFACCION POR ATENCION RECIBIDA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	8/12/2026	6/01/2026
16/12/2025	INSATISFACCION POR ATENCION RECIBIDA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	8/12/2026	09/01/2026
19/12/2025	INSATISFACCION POR TRATO RECIBIDA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	14/01/2026	19/01/2026
23/12/2025	FELICITACION POR ATENCION RECIBIDA EN EL AREA DE URGENCIAS	19/01/2026	24/12/2025
29/12/2025	INSATISFACCION POR ATENCION RECIBIDA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	21/01/2026	16/01/2026

NOVEDAD	CANTIDAD
A TIEMPO	31
EN PROCESO	2
EXTEMPORANEO	4
SIN RESPUESTA	0

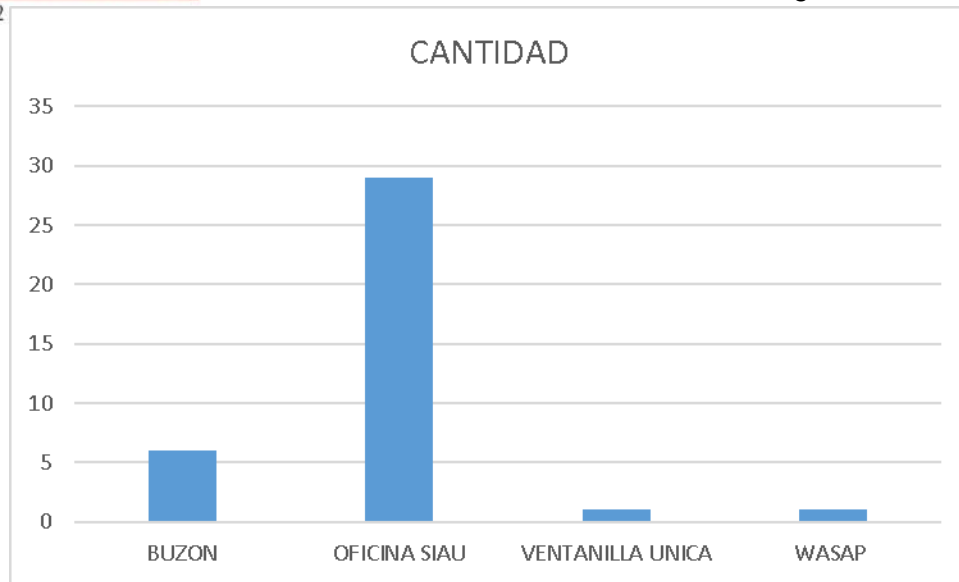


Teniendo en cuenta la revisión dada es importante a analizar los tiempos de repuestas en que la entidad está llevando a cabo dicho proceso, de las cuales se evidencia que en el segundo semestre del 2025 se reflejan las siguientes novedades:

- **Cumpliendo los términos legales: 29, con un cumplimiento del 78,3%.**
- **Extemporáneo: 4, con un incumplimiento de términos de 10,8%.**
- **En proceso: 2, pendiente por respuesta 5;4%, en el término.**
- **Sin respuesta: 2, 5,4%.**

#### MEDIO UTILIZADO POR LA POBLACION.

MEDIO UTILIZADO	CANTIDAD
BUZON	6
OFICINA SIAU	29
VENTANILLA UNICA	1
WASAP	1



En el momento de la revision se llevo acabo el analisis, del medio utilizado por la comunidad para llevar a cabo las diferenres PQRS Y F, donde se evidencia que el medio mas utilizado por la por la comunidad es la oficina del SIAU, donde se realiza de forma personal.

**OFICINA DEL SIAU: 29**, con un 78,3%  
**BUZON DE SUGERENCIAS: 6**, con un 16,2%  
**VENTANILLA UNICA: 1**, con 2,7%  
**WASAP: 1**, con 2,7%

### COMPARATIVO PQRSF PRIMER SEMESTRE 2025 VS SEGÚN SEMESTRE 2025

#### PRIMER SEMESTRE 2025

MES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
ENERO	0	1	3	0	1	5
FEBRERO	0	3	0	0	3	6
MARZO	1	3	0	0	3	7
ABRIL	0	1	3	0	1	5
MAYO	0	1	1	0	3	5
JUNIO	0	4	2	0	6	12
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>40</b>

vs

#### SEGUNDO SEMESTRE 2025

MES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
JULIO	1	0	1	5	7
AGOSTO	0	0	0	9	9
SEPTIEMBRE	2	0	0	4	6
OCTUBRE	2	0	0	4	6
NOVIEMBRE	0	2	0	0	2
DICIEMBRE	2	4	0	1	7
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>37</b>

- Se hace un comparativo entre el primer semestre del 2025 vr el segundo semestre del 2025, donde se evidencia que se obtuvo una disminuci3n de las POQR Y F, en el primer semestre fue un total de 40 y en el segundo semestre un total de 37 teniendo

en cuenta que de las 37 PQRS Y F radicadas, 23 fueran dadas por felicitaciones y de las 23, 21 fueron dirigidas al área de urgencias.

### 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

#### Conclusiones

- Realizada la revisión documental y analizada la gestión adelantada por la entidad, se evidencia que en el segundo semestre del 2025 las PQRS Y F, radicadas equivalen a una cantidad menor frente a la del primer semestre del 2025.
- Al revisar todos los datos y analizada la gestión adelantada por la entidad, se evidencia que en el segundo semestre las PRS Y F, radicadas corresponden en un mayor porcentaje del **62,1%** a felicitaciones, especialmente al área de urgencia. Dando como resultado que, según las PQRS Y F radicadas, la entidad mejora en la prestación del servicio.

#### Recomendaciones

Realizar análisis en el comité institucional de coordinación de control interno de la PQRS de los resultados de este informe

Dar cumplimiento a los términos establecidos por la ley para la respuesta a las PQRS y realizar la publicación oportuna de las misma en la página web de la entidad cuando no sea posible su entrega al usuario.

Si es caso necesario, llevar a cabo la ampliación de términos cuando aún no se tenga la respuesta adecuada y ya se estén venciendo los términos.

Realizar el conteo de los términos legales de manera correcta.

Evaluar oportunamente la satisfacción de los usuarios con la respuesta recibida de manera que permita la toma de decisiones.

Mantener con las estrategias que logren la disminución de PQRS.

Atentamente



**SIOMARA ELENA BUILES SUAREZ.**

Asesora de control interno