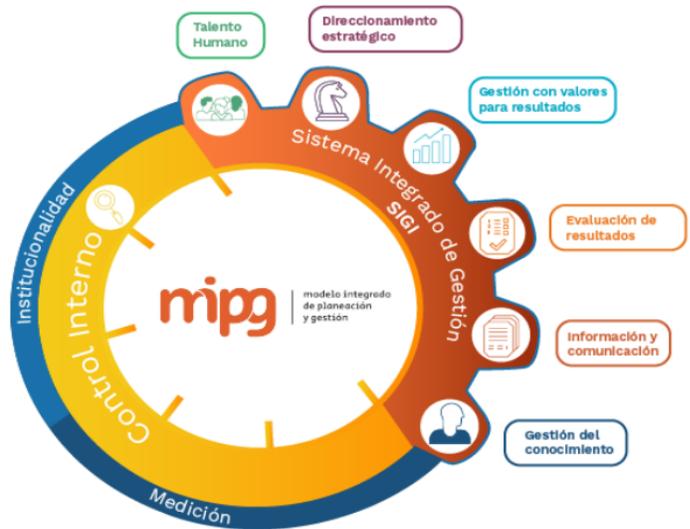


# INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2023



## INTRODUCCIÓN

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 denuncias, para el segundo semestre de 2023; para el efecto se tomó una muestra de peticiones presentadas ante la entidad, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

### **Objetivo:**

Verificar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de las PQRS recibidas por la ESE HOSPITAL SANTA TERESITA DE PÁCORA y la oportunidad de respuesta dada a las solicitudes de información por la página web.

### **Alcance:**

Para el presente informe se tomarán como base las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes interpuestas por los usuarios ante la ESE HOSPITAL SANTA TERESITA DE PÁCORA durante el segundo semestre de 2023.

**“TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD  
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL”**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora  
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

## PQRSD RECIBIDAS

Durante el segundo semestre de 2023 se recibieron 40 PQRSD a través de los diferentes canales así:

N° DE RADICACIÓN	CLASE DE INTERMEDIACION	MECANISMO DE RECEPCIÓN	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	QUIEN RESPONDIO	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DIAS CALENDARIO
016	QUEJA	PRESENCIAL EN OFICINA SIAU	8/06/2023	23/06/2023	ANA VICTORIA LÓPEZ ARIAS	15
017	QUEJA	PRESENCIAL EN OFICINA SIAU	9/06/2023	24/06/2023	LINA ALEJANDRA USMA	15
018	QUEJA	PRESENCIAL EN OFICINA SIAU	10/06/2023	10/06/2023	YISEL CAMILA PEREZ	0
019	QUEJA	PRESENCIAL EN OFICINA SIAU	21/06/2023	12/07/2023	ANA VICTORIA LÓPEZ ARIAS	21
020	QUEJA	OFICIO PERSONERÍA	11/07/2023	19/07/2023	ELIANA YULIETH VALENCIA	8
021	QUEJA	PRESENCIAL EN OFICINA SIAU	12/07/2023	15/7/2023	ANA VICTORIA LÓPEZ ARIAS	3
022	QUEJA	BUZÓN DE SUGERENCIAS	15/07/2023	18/07/2023	JORGE EDUARDO ESCUDERO ISAZA	3
023	QUEJA	BUZÓN DE SUGERENCIAS	21/07/2023	25/07/2023	ANA VICTORIA LÓPEZ ARIAS	4
024	RECLAMO	BUZÓN DE SUGERENCIAS	21/07/2023	25/07/2023	ANA VICTORIA LÓPEZ ARIAS	4
025	QUEJA	PRESENCIAL EN OFICINA SIAU	27/07/2023	11/08/2023	JUAN FELIPE DELGADO FRANCO	15
026	QUEJA	PRESENCIAL EN OFICINA SIAU	27/07/2023	9/08/2023	ANA VICTORIA LÓPEZ ARIAS	13
027	QUEJA	PRESENCIAL EN OFICINA SIAU	28/07/2023	10/08/2023	ANA VICTORIA LÓPEZ ARIAS	13
028	FELICITACIÓN	OFICIO	2/08/2023	NO APLICA	NO APLICA	#¡VALOR!
029	FELICITACIÓN	PRESENCIAL EN OFICINA SIAU	3/08/2023	NO APLICA	NO APLICA	#¡VALOR!
030	QUEJA	PRESENCIAL EN OFICINA SIAU	3/08/2023	15/08/2023	LAURA MARÍA SALAZAR CASTAÑO	12
031	QUEJA	POR MEDIO TELEFONICO	3/08/2023	15/08/2023	LAURA MARÍA SALAZAR CASTAÑO	12
032	QUEJA	POR MEDIO TELEFONICO	5/08/2023	12/08/2023	ANA VICTORIA LÓPEZ ARIAS	7
033	QUEJA	OFICIO ENVIADO POR MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	5/08/2023	18/08/2023	YISEL CAMILA PEREZ	13
034	QUEJA	PRESENCIAL EN OFICINA SIAU	8/08/2023	23/08/2023	ANA VICTORIA LÓPEZ ARIAS	15
035	QUEJA	PRESENCIAL EN OFICINA SIAU	10/08/2023	25/08/2023	MARIBEL TRUJILLO PATIÑO	15
036	QUEJA	PRESENCIAL EN OFICINA SIAU	11/08/2023	11/08/2023	ANA VICTORIA LÓPEZ ARIAS	0
037	QUEJA	PRESENCIAL EN OFICINA SIAU	18/08/2023	29/09/2023	LINA ALEJANDRA USMA MARÍN	42
038	QUEJA	PRESENCIAL EN OFICINA SIAU	30/08/2023	15/09/2023	MARIBEL TRUJILLO PATIÑO	16
039	QUEJA	PRESENCIAL EN OFICINA SIAU	5/09/2023	14/09/2023	ANA VICTORIA LÓPEZ ARIAS	9
040	QUEJA	PRESENCIAL EN OFICINA SIAU	15/09/2023	30/09/2023	BRYAN SALDARRIAGA MOLINA	15
041	QUEJA	PRESENCIAL EN OFICINA SIAU	20/09/2023	30/09/2023	ANA VICTORIA LÓPEZ ARIAS	10
042	QUEJA	POR MEDIO TELEFONICO	21/09/2023	29/09/2023	LINA ALEJANDRA USMA MARÍN	8
043	QUEJA	PRESENCIAL EN OFICINA SIAU	22/09/2023	7/10/2023	BRYAN SALDARRIAGA MOLINA	15
044	SOLICITUD	RADICADO EN SUPERSALUD Y NOTIFICADO A LA ESE POR LA NUEVA EPS	25/09/2023	3/10/2023	ELIANA GARCIA RAMIREZ	8
045	QUEJA	PRESENCIAL EN OFICINA SIAU	4/10/2023	18/10/2023	LINA ALEJANDRA USMA MARÍN	14
046	RECLAMO	PRESENCIAL EN OFICINA SIAU	12/10/2023	26/10/2023	LINA ALEJANDRA USMA MARÍN	14
047	RECLAMO	PRESENCIAL EN OFICINA SIAU	12/10/2023	26/10/2023	LINA ALEJANDRA USMA MARÍN	14
48	QUEJA	VIA WHATSAPP	9/11/2023	2/12/2023	GIOVANNY RUIZ	23
49	QUEJA	PRESENCIAL EN OFICINA SIAU	16/11/2023	6/12/2023	ANA VICTORIA LÓPEZ ARIAS JUAN FELIPE DELGADO FRANCO	20
50	QUEJA	PRESENCIAL EN OFICINA SIAU	17/11/2023	24/11/2023	JUAN FELIPE DELGADO FRANCO	7
51	QUEJA	PRESENCIAL EN OFICINA SIAU	18/11/2023	7/12/2023	JORGE EDUARDO ESCUDERO ISAZA	19
52	QUEJA	VIA WHATSAPP	21/11/2023	14/12/2023	ERICA YULIANA RIVERA RAMIREZ	23
53	QUEJA	PRESENCIAL EN OFICINA SIAU	22/11/2023	2/12/2023	ANA VICTORIA LÓPEZ ARIAS	10
54	QUEJA	PRESENCIAL EN OFICINA SIAU	16/12/2023	3/01/2024	ANA VICTORIA LÓPEZ ARIAS SANTIAGO RODRIGUEZ VALENCIA	18
55	QUEJA	PRESENCIAL EN OFICINA SIAU	19/12/2023	3/01/2024	MARIBEL TRUJILLO PATIÑO	15

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD  
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora  
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

El tiempo promedio que utilizan las diferentes dependencias de la E.S.E., para atender los requerimientos recibidos a través de los buzones, está entre los 2 y 6 días, siendo oportuno el tiempo de respuesta ya que se tiene establecido que una vez el SIAU le remita la PQRSFD al coordinador, este dispone de 5 días hábiles para realizar el trámite respectivo y remitir al área de calidad para proyectar la respuesta al usuario e implementar el plan de mejora frente a la queja, sugerencia o solicitud.

## CONCLUSIONES

Se evidencia que la entidad administrativamente tiene organizado el sitio de recepción y trámite de las solicitudes de información que se reciben de los usuarios tanto internos como externos.

La entidad ha venido implementando cada vez más canales de recepción y atención al usuario lo que se ha traducido en un cliente externo más activo y participativo.



**BRAYAN ALEXANDER ZAPATA PINILLA**  
*Asesor de Control Interno*

**Celular:** 316 491 3102

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD  
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora  
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2