
	E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES		GESTION DOCUMENTAL	
			PROCEDIMIENTO	
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI		R-GD-07	Página 1 de 14
			Versión0	01-05-2020
GERENCIA				

# INFORME DE GESTIÓN PQRS ESE HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES

JEFE OFICINA CONTROL INTERNO  
NATHALY RODRIGUEZ MUÑOZ

CURUMANI- CESAR  
II SEMESTRE 2023

	E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES	GESTION DOCUMENTAL	
		PROCEDIMIENTO	
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI	R-GD-07	Página 2 de 14
		Versión0	01-05-2020
GERENCIA			

## **INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRS) DEL 1 DE JULIO AL 30 DE DICIEMBRE DE 2023**

### **Introducción.**

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Hospital Cristian Moreno Pallares y la percepción de los trámites y servicios evaluados por los grupos de valor y otros de interés durante el periodo comprendido entre el 1° de Julio al 30 de Diciembre de 2023. El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la Entidad, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

En cumplimiento a lo dispuesto en el inciso segundo del 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 (Somos una Empresa Social del Estado que brinda a sus usuarios y familia una Atención Medica Integral, efectuando la promoción y mantenimiento de la salud durante todo su ciclo de vida, basado en los principios y estándar de calidad, igualdad, humanización, ética, eficiencia, garantizando la seguridad del paciente, apoyándonos con un talento humano comprometido para contribuir al bienestar de la comunidad.). Con el presente informe la Oficina Asesora de Control Interno, dando cumplimiento a lo establecido y en atención a su rol de seguimiento y evaluación, da a conocer la gestión y la situación de la ESE Hospital Cristian Moreno Pallares de Curumaní - Cesar, respecto a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, que se tramitaron durante el periodo Julio a Diciembre de 2023, de conformidad con la información suministrada por la oficina del SIAU, gerencia de la entidad.

	E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES		GESTION DOCUMENTAL	
			PROCEDIMIENTO	
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI		R-GD-07	Página 3 de 14
			Versión0	01-05-2020
GERENCIA				

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023 y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», se informa que en el portal web a través del enlace <https://hospitalcmpcurumani.gov.co/control-interno/>, se encuentra disponible la información a la que se refiere la mencionada ley, para que los usuarios consulten los temas de su interés.

### **Objetivo.**

El objetivo del presente informe es verificar la gestión que realizó la entidad (recepción, trámite y resolución) de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que fueron interpuestas por las diferentes partes interesadas y por los diferentes medios que la entidad tiene dispuestos para la recepción de las mismas, en el periodo comprendido entre el 1 de Julio y el 30 de diciembre de 2023, en cumplimiento de las normas dictadas por el Gobierno Nacional.

### **Fuentes de información.**


La fuente de información que se tomó como base para la elaboración del presente informe, fueron los análisis de PQRSDf, elaborados por la Oficina del SIAU de la ESE.

Oficina de Gerencia

Página Web Institucional

### **Periodicidad.**

De acuerdo con el inciso segundo del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno, realizara un informe semestral de seguimiento a la gestión de las PQRSDf (Corte a junio 30 y diciembre 31).

	E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES		GESTION DOCUMENTAL	
			PROCEDIMIENTO	
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI		R-GD-07	Página 4 de 14
			Versión0	01-05-2020
GERENCIA				

## DEFINICIONES.

**Petición:** Es la solicitud respetuosa de información o actuación relacionada con la prestación del servicio, que el usuario tiene derecho a presentar a la E.S.E. Hospital Cristian Moreno Pallares


**Queja:** Medio por el cual el usuario coloca en manifiesto una inconformidad con la forma o condiciones como se ha prestado el servicio.

**Reclamo:** Medio por el cual el usuario exige su derecho en relación al servicio prestado.






**Sugerencia:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso o procedimiento, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública. Felicitación: Manifestación de reconocimiento o logro alcanzado por una persona o entidad.


## Generalidades.

La ESE Hospital Cristian Moreno Pallares de Curumaní Cesar, cuenta con la Oficina del SIAU, la cual se creó de conformidad con lo estipulado en el Capítulo II del Decreto 1757 de 1994, el cual establece que las entidades promotoras de salud y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud sean públicas, privadas o mixtas, deberán establecer un servicio de atención a los afiliados y vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud. De conformidad a lo anterior la oficina del SIAU de la ESE, en sus informes trimestrales, establece, que la entidad cuenta con los siguientes canales de atención:

	E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES	GESTION DOCUMENTAL	
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI	R-GD-07	Página 5 de 14
		Versión0	01-05-2020
GERENCIA			

## CANALES DE ATENCIÓN ESE HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES

CANAL	MODO DE CONTACTO	FUENTE DE INFORMACIÓN
Físico	Atención y recepción de escritos y/o documentos en forma presencial, en la Oficina de Atención al Usuario SIAU, ubicada en la entrada principal, lugar de consulta externa de la entidad, y en la oficina de Gerencia.	
Buzones de PQRS	Se encuentran ubicados en consulta externa, hospitalización y urgencias y señalizados para que los usuarios tengan un fácil acceso a estos y puedan manifestar a través de estos su solicitud. Son abiertos cada 15 días.	  
Telefonico	Línea celular de la oficina de Sistema de Información y atención al usuario SIAU disponible en horario de oficina. para citas médicas, servicio de urgencias, consulta externa y administrativa.	Diferentes Líneas Telefónicas Consulta externa 3207393409 Urgencia 3106204182
Virtual	el correo electrónico <a href="mailto:siau@hospitalcmpcurumani.gov.co">siau@hospitalcmpcurumani.gov.co</a> y la página web Institucional <a href="https://hospitalcmpcurumani.gov.co/contacto/">https://hospitalcmpcurumani.gov.co/contacto/</a>	


	E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES				GESTION DOCUMENTAL				
					PROCEDIMIENTO				
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI				R-GD-07		Página 6 de 14		
					Versión0		01-05-2020		
GERENCIA									

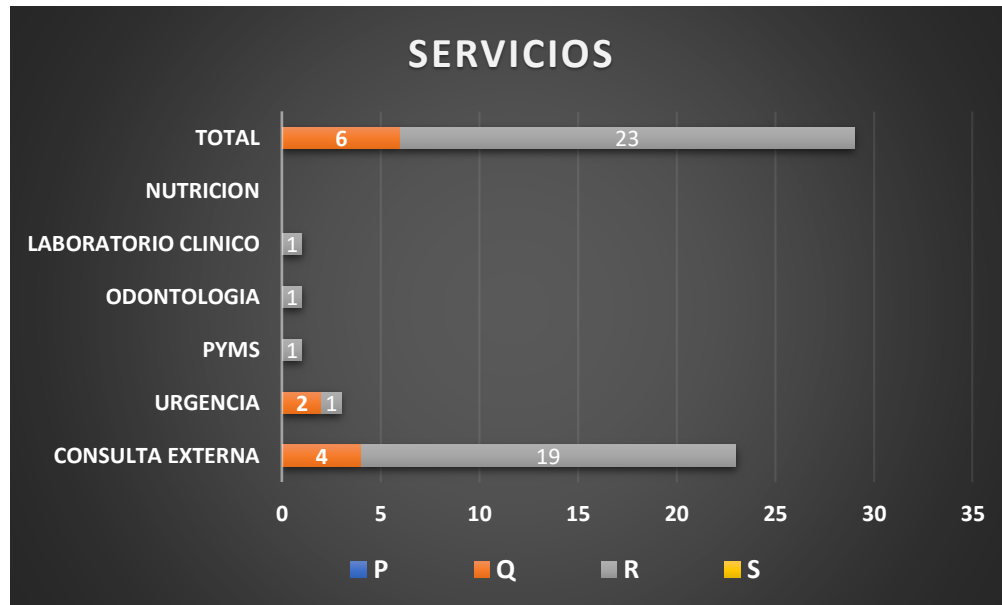
Durante el periodo comprendido de 1 de Julio al 30 de diciembre del 2023 se presentaron un total de 29 Novedades sin embargo para la vigencia del año 2022 se presentaron 30 lo que represente una reducción del 3% las cuales fueron hechas a través de los buzones de PQRS de la entidad, oficina SIAU. Las novedades en su totalidad tienen que ver con la prestación del servicio, exactamente con la parte de recurso humano en los servicios de Consulta Externa, Urgencia, PYMS, Odontología, Laboratorio Clínico y Nutrición, donde el mayor número de Reclamos fue en el Servicio de Consulta Externa con 23 Reclamos y 6 Quejas.

Las 29 novedades relacionadas en el presente informe hace referencia a las llegadas en la oficina de SIAU y en el Buzón de Sugerencias, y los motivos fueron por demora en la atención de los diferentes servicios prestados en la institución, mal procedimiento en el servicio de urgencia por parte de enfermería y odontología por parte de odontólogo, falta de ética, demora en entrega de resultados de laboratorio y en entrega de miples.

El indicador de oportunidad en la respuesta está en el 100% de esta manera el Hospital Cristian Moreno Pallares está cumpliendo con la normatividad en la respuesta de cada una de las PQR que llegan a la Entidad.

NUMERO PQRS II SEMESTRE DEL AÑO 2023																									
SERVICIO	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				TOTAL
	P	Q	R	S	P	Q	R	S	P	Q	R	S	P	Q	R	S	P	Q	R	S	P	Q	R	S	
CONSULTA EXTERNA			1				2				1	6			1	3				4				5	23
URGENCIA			1				2																		3
PYMS											1														1
ODONTOLOGIA																				1					1
LABORATORIO CLINICO											1														1
NUTRICION																									
<b>TOTAL</b>			2				4				1	8			1	3				5				5	29


	E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES		GESTION DOCUMENTAL	
			PROCEDIMIENTO	
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI		R-GD-07	Página 7 de 14
			Versión0	01-05-2020
GERENCIA				



DESCRIPCION	PQRS 2023				PQRS 2022			
	P	Q	R	S	P	Q	R	S
CONSULTA EXTERNA		4	19				24	
URGENCIA		2	1				3	
PYMS			1					
ODONTOLOGIA			1				2	
LABORATORIO CLINICO			1				1	
NUTRICION								
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>	<b>23</b>				<b>30</b>	

Estas quejas y reclamos nos permiten conocer las inquietudes y manifestaciones de nuestros usuarios, brindándonos la oportunidad de fortalecer nuestros servicios y avanzar hacia la excelencia. Al comparar este análisis con el segundo semestre del 2022, observamos una disminución en el 3% del número de PQRSD, lo cual indica la necesidad de trabajar continuamente para lograr la satisfacción de los usuarios.

Es para la E.S.E. Cristian Moreno Pallares del Municipio de Curumaní - Cesar de sumo interés resolver las peticiones y/o solicitudes en los términos previsto en la ley 1437 de 2011 "por medio de la cual se expide el código de procedimiento

	E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES		GESTION DOCUMENTAL	
			PROCEDIMIENTO	
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI		R-GD-07	Página 8 de 14
			Versión0	01-05-2020
GERENCIA				


administrativo y de lo contenciosos administrativo (modificado por la ley 1755 de 2015)”, en ese sentido y estando dentro de la oportunidad legal para pronunciarnos. En atención a los derechos de petición, radicados ante el despacho de esta Gerencia Hospitalaria de la vigencia desde el 01 de Julio hasta el 30 de diciembre del 2023 se presentaron las siguientes

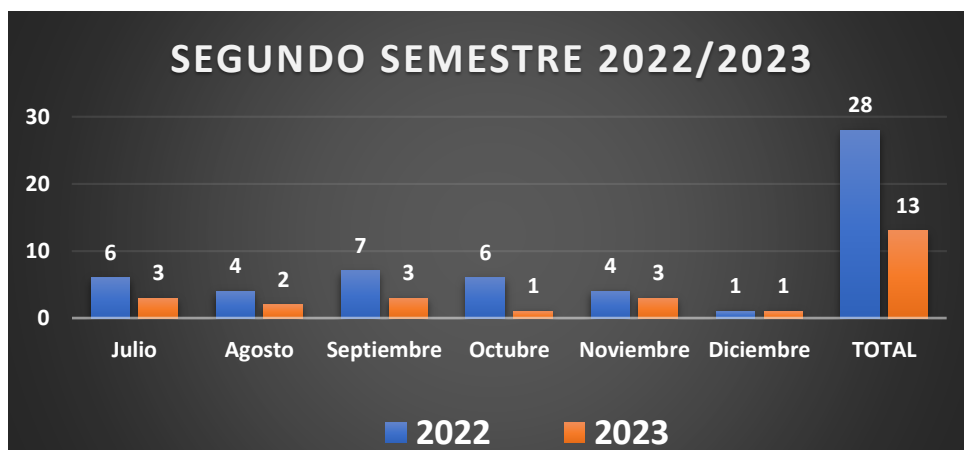
La E.S.E enfrenta una serie de desafíos legales inherentes a su naturaleza como entidad prestadora de servicios de salud en el Municipio de Curumaní - Cesar. En este contexto, las actividades jurídicas, de defensa judicial y contratación adquieren una relevancia primordial, abarcando tres vertientes fundamentales: a) La defensa técnica en procesos judiciales dirigidos contra la entidad, b) La gestión interna y el asesoramiento legal dentro de la E.S.E. HCMP y c) los procesos pre-contractuales, contractuales y pos-contractuales de la E.S.E.


Los asuntos de los derechos petición llegados a la oficina de Gerencia en el segundo semestre del 2023 fueron 13 de los cuales los motivos de las solicitudes fueron los siguientes: historias clínicas, acompañamiento a eventos en el municipio, certificación laboral, certificado bancario, solicitud de documentos, reintegro laboral para un total de 13 derechos de petición.

Por lo tanto, en el segundo semestre del año 2022, se radicaron un total de 28 derechos de petición. Sin embargo, para el segundo semestre del año 2023, el número de derechos de petición radicados disminuyó a 13 lo que representa una reducción del 54% en comparación con el año anterior.

MES / AÑO	2022	2023
Julio	6	3
Agosto	4	2
Septiembre	7	3
Octubre	6	1
Noviembre	4	3
Diciembre	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>13</b>

	E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES		GESTION DOCUMENTAL	
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI		PROCEDIMIENTO	
			R-GD-07	Página 9 de 14
		Versión0	01-05-2020	
GERENCIA				



	E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES	GESTION DOCUMENTAL	
		PROCEDIMIENTO	
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI	R-GD-07	Página 10 de 14
		Versión0	01-05-2020
GERENCIA			

Para la vigencia completa del año 2022, se radicaron un total de 49 derechos de petición. Sin embargo, para la vigencia del año 2023, el número de derechos de petición radicados disminuyó a 41, lo que representa una reducción del 20% en comparación con el año anterior.

Es importante destacar que esta disminución en la radicación de derechos de petición puede deberse a diversos factores, como cambios en la normativa o situaciones particulares que hayan afectado la demanda de atención por parte de los ciudadanos en la Entidad Hospitalaria.

## REQUERIMIENTOS RADICADOS Y CONTESTADOS

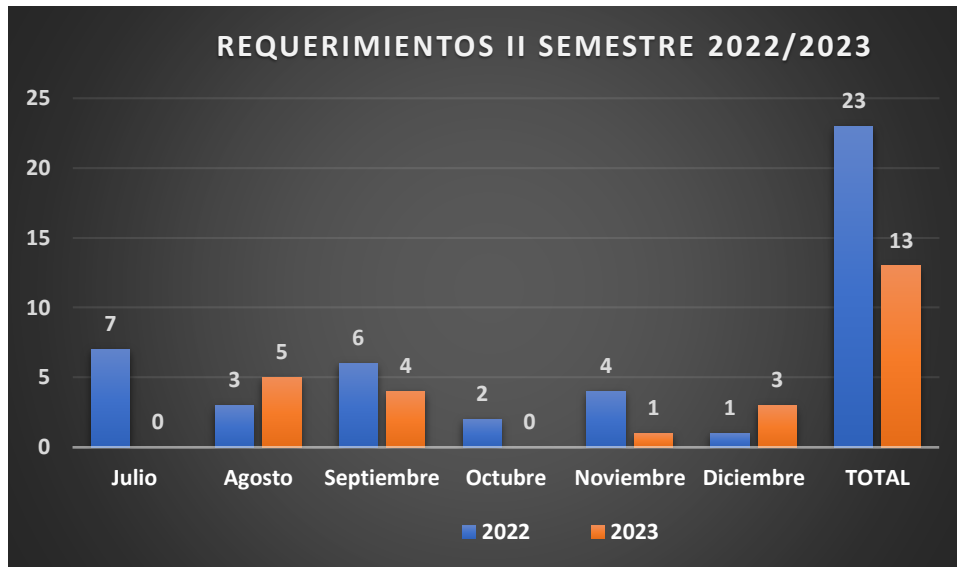
Durante el segundo semestre del año 2022, se radicaron un total de 23 requerimientos. Sin embargo, para el año 2023, el número de requerimientos radicados disminuyó a 13, lo que representa una reducción del 43% en comparación con el año anterior.

Esta disminución en la radicación de requerimientos puede ser resultado de diferentes factores, como cambios en las necesidades o prioridades de los solicitantes u antes de control, modificaciones en los procesos internos de la organización o situaciones externas que puedan haber afectado la demanda de atención a usuarios.


DESCRIPCION	2023
Solicitud de registro fílmico	1
Medida cautelar	1
Requerimiento judicial	4
Solicitud de información	7
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

MES / AÑO	2022	2023
Julio	7	0
Agosto	3	5
Septiembre	6	4
Octubre	2	0
Noviembre	4	1
Diciembre	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>13</b>

	E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES	GESTION DOCUMENTAL	
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI	PROCEDIMIENTO	
		R-GD-07	Página 11 de 14
GERENCIA		Versión0	01-05-2020



Durante toda la vigencia 2022, se radicaron un total de 35 requerimientos. Sin embargo, para toda la vigencia del 2023, el número de requerimientos radicados disminuyó a 32, lo que representa una reducción del 9.38 % en comparación con el año anterior.

	E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES		GESTION DOCUMENTAL		
			PROCEDIMIENTO		
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI		R-GD-07	Página 12 de 14	
			Versión0	01-05-2020	
GERENCIA					

## RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS RADICADAS Y CONTESTADAS.


Durante la vigencia 2022 la E.S.E HCMP recibió una (1) reclamación administrativa, mediante la cual el peticionario solicitaba que la Entidad Hospitalaria reconociera la existencia de un contrato de trabajo y en consecuencia ordenara a quien corresponda la cancelación de prestaciones sociales, devolución de aportes de pensión, salud y ARL realizados y demás acreencias labores que hubiese lugar; de lo cual, la Entidad mediante resolución motivada decide no acceder a lo requerido, indicando que entre la Peticionaria y la E.S.E existió una relación contractual emanando bajo órdenes de prestación de servicio.

Por otro lado, es dable precisar que para la vigencia 2023, la E.S.E no recibió reclamación administrativa enmarcada en el reconocimiento de una relación laboral u otros aspectos internos de la Entidad Hospitalaria.

La oportunidad legal en la oficina jurídica de la E.S.E HCMP se refiere a la importancia de responder de manera oportuna y eficaz a las solicitudes, derechos de petición, requerimientos judiciales, y todas aquellas actuaciones con términos legales que se presenten para generar una respuesta. Es importante mencionar que la capacidad de actuar rápidamente y con precisión puede tener un impacto significativo en el éxito de un caso o en la gestión de un asunto legal.

La oportunidad legal no solo es una práctica recomendada, sino una necesidad para el buen funcionamiento de cualquier oficina. Al priorizar la respuesta oportuna a las solicitudes y actuaciones legales, las oficinas no solo cumplen con sus obligaciones profesionales, sino que también mejoran la satisfacción del usuario y fortalecen su reputación. Adoptar prácticas eficaces de gestión del tiempo y comunicación puede ayudar a superar los desafíos inherentes y garantizar que se aprovechen al máximo las oportunidades legales.

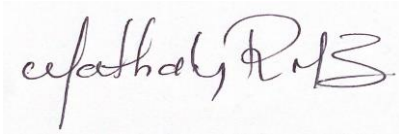
Es importante mencionar que la Entidad Hospitalaria para las vigencias 2022 y 2023 ha logrado un cumplimiento con este indicador, con el fin de preservar los derechos legales de los usuarios, entidades o peticionarios, respondiendo a tiempo y evitando posible sanciones o perjuicios para la institución.

	E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES		GESTION DOCUMENTAL	
			PROCEDIMIENTO	
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI		R-GD-07	Página 13 de 14
			Versión0	01-05-2020
GERENCIA				

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Apertura a los buzones debe ser cada ocho (8) días, con el fin de tener oportunidad en el trámite de las PQRS, así como también dejar registro de la fecha de apertura, de las personas que participan, el número de PQRSF encontradas en cada buzón, con el propósito de dejar evidencias de su gestión y efectuar un control efectivo a las PQRSF. De igual manera se recomienda rediseñar el formato de PQRSF de los buzones, con el fin de incorporar un espacio para el trámite dado por SIAU a cada PQRS.
- cuando existan quejas que involucren a funcionarios y/o contratistas del Hospital, por malos tratos y/o mala prestación del servicio, el equipo directivo hará saber a los mismos, con el fin de que se tomen las respectivas correcciones, realizando el seguimiento a los implicados
- fomentar el uso del buzón de PQRS, como también de los aplicativos dispuestos en la página web para la recepción de las PQRSF, dándolas a conocer a la comunidad, como mecanismos efectivos de comunicación entre la administración del Hospital y los usuarios externos.
- proyectar información a los usuarios en las diferentes salas de espera de la ESE Hospital Cristian Moreno Pallares, sobre derechos y deberes, protocolos, contacto y demás información institucional de interés para el cliente interno y externo.
- Sostener el recurso humano del HCMP para la atención al usuario con los recursos tecnológicos logísticos para su funcionamiento, a través de la oficina SIAU
- Difundir los mecanismos de participación social a la comunidad en general a través de la página WEB-Redes sociales.
- Socializar al comité de ética las insatisfacciones y plan de mejoramiento de las pqs formuladas por los usuarios del hospital Cristian Moreno Pallares
- Mejorar la infraestructura y dotación: Relacionadas con la comodidad de las instalaciones, la limpieza, la disponibilidad de servicios de apoyo y la atención personalizada.

	E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES		GESTION DOCUMENTAL		
			PROCEDIMIENTO		
	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI		R-GD-07	Página 14 de 14	
			Versión0	01-05-2020	
GERENCIA					




---

**NATHALY RODRIGUEZ MUÑOZ**  
**CONTROL INTERNO**  
**E.S.E CRISTIAN MORENO PALLARES.**