

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2021
	INFORME DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: GCI-CI-F- 001Q
		PAGINA: 1 de 22

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PQRSD, SEGUNDO
SEMESTRE DE 2024.**

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
28/02/2025

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea
Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2021
	INFORME DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: GCI-CI-F- 001Q
		PAGINA: 2 de 22

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. MARCO LEGAL	6
3. OBJETIVO	7
4. ALCANCE.....	7
5. METODOLOGÍA	8
6. CONTENIDO.....	8
6.1 CÓDIGO: AU-PQR-M-004A - MANUAL PARA LA ATENCIÓN, TRÁMITE Y RESPUESTA PQRSD.....	8
6.1.1. CANALES DE ATENCIÓN	8
6.3. COMPORTAMIENTO DE LOS AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	19
7. CONCLUSIONES	22
8. RECOMENDACIONES.....	22

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea
Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2021
	INFORME DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: GCI-CI-F- 001Q
		PAGINA: 3 de 22

1. INTRODUCCIÓN

Según el inciso 2 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, es un deber de las oficinas de Control Interno vigilar y controlar las gestiones y trámites de las PQRSD, al disponer que: “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.

En la página web principal de toda entidad pública, es necesario que exista un enlace de las PQRSD de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios¹, los cuales, en el Hospital Universitario Hernando Moncaleano lo podemos encontrar en la Página Oficial: www.hospitalneiva.gov.co, enlace P.Q.R.S.D.

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los siguientes términos, conforme al artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, así:

- Consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo: treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Petición común: quince (15) días siguientes a su recepción.
- Solicitud de documentos y de información: diez (10) días siguientes a su recepción.

Sobre esta última petición, podemos determinar que depende de que documentos y/o información requiere el peticionario, así como varían el término para dar respuesta, conforme la Circular Externa No. 202315100000010-5 de 2023:

- Solicitud de Copias de Historias Clínicas: Dentro de los 3 días. Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgencia, serán catalogados como reclamos.
- Reclamos de riesgo priorizado: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas.
- Reclamos de riesgo vital: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término máximo de veinticuatro (24) horas.
- Reclamos de riesgo simple: Los reclamos de riesgo simple en salud presentados directamente por los usuarios o a través de un tercero ante la

¹ Ley 1474, 2011, art. 76

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea
Gratuita: 018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2021
	INFORME DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: GCI-CI-F- 001Q
		PAGINA: 4 de 22

entidad responsable o ante esta Superintendencia y trasladados al vigilado, se deben resolver de fondo en un término máximo de setenta y dos (72) horas a partir de la fecha de radicación.

Estos reclamos deberán ser resueltos con los máximos niveles de accesibilidad, efectividad, seguimiento y control, siendo resolutive y garantizando que las acciones adelantadas den respuesta a lo requerido, remitiendo los soportes de lo actuado.

No obstante, en las situaciones en que se trate de asuntos y poblaciones que cuenten con términos específicos, se aplicarán los términos dispuestos en la normatividad vigente como son los siguientes casos que se enuncian, a manera de ejemplo:

- a) Consultas médicas: Los servicios de consulta externa médica, y de especialista, así como los apoyos diagnósticos, es decir, exámenes de laboratorio e imagenología, le serán asignados dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su solicitud a los afiliados mayores de 62 años.
- b) Formula de medicamentos: Cuando la EPS no le suministre de manera inmediata los medicamentos incluidos en el Plan de Beneficios, debe garantizarles su entrega en el domicilio dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes (o inmediatamente si es de extrema urgencia) a los afiliados mayores de 62 años.
- c) Reclamo por entrega incompleta de medicamentos: Mecanismo excepcional de entrega de medicamentos en el lugar de residencia o de trabajo del afiliado, cuando estos lo autoricen, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la reclamación.
- d) Continuidad de servicios: Una vez la provisión de un servicio ha sido iniciada, este no podrá ser interrumpido por razones administrativas o económicas.

Cada petición particular debe ser evaluada y valorada según las particularidades del caso y las condiciones del paciente, de manera que siempre se respete el derecho fundamental a la salud y se garantice la continuidad, la oportunidad y la integridad en el tratamiento en salud al usuario. Siempre se debe valorar la inmediatez que requiera cada caso y el término de setenta y dos (72) horas para resolver las PQR debe entenderse como plazo máximo otorgado siempre que no haya factores que requieran solución inmediata.

Adicionalmente, existen otros términos para resolver las peticiones o PQRSD, así:

- De acuerdo con el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea
Gratuita: 018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2021
	INFORME DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: GCI-CI-F- 001Q
		PAGINA: 5 de 22

general o de consulta, la administración podrá dar una única respuesta que publicara en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregara copias de esta a quienes las soliciten, en un término de (10) días hábiles.

- Peticiones elevadas por la población vulnerable o con especial protección de la que habla el artículo 20 de la Ley 1755 de 2015, (población desplazada, víctimas del conflicto armado, personas en situación de pobreza extrema, mujeres en estado de embarazo y con niños en brazos, personas de talla baja, y las personas en condición de discapacidad). Deberán resolverse dentro de diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibo.
- Periodistas en ejercicio de su profesión (10) días hábiles
- Las peticiones y solicitudes de los Entes de Control y Defensoría del Pueblo se deberán tramitar dentro de los cinco (5) días siguientes o según el término que establezca la solicitud.
- Las peticiones o solicitudes provenientes de los despachos judiciales se resolverán dentro de los diez (10) días siguientes a su radicación; salvo que en la solicitud se establezcan términos más cortos.
- Las peticiones realizadas por los entes de control y vigilancia dirigidas al Representante Legal de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERODMO se responderán en el término que estas establezcan, de no referenciar un término para dar respuesta, se tendrá como referencia lo estipulado dentro de la ley 1755 del 2015. Estas solicitudes deberán ser contestadas por el área competente, revisadas por el área jurídica y firmadas por el Representante Legal.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos mencionados, el hospital debe informar esta circunstancia al peticionario, antes del vencimiento del término señalado en la ley en mención, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o se dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, en virtud del Parágrafo Único del artículo 14 del CPACA, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

En este orden de ideas, el presente informe se realiza con base a la información suministrada por la Oficina de SIAU y el consolidado de las Oficinas de Gestión Documental, jurídica, Talento Humano y otras, el cual es publicada en la Pagina web del Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea
Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2021
	INFORME DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: GCI-CI-F- 001Q
		PAGINA: 6 de 22

Cabe resaltar de lo anterior que, la Oficina de Control Interno, en el presente informe, realiza seguimiento a todas las PQRS recibidas por las dependencias de SIAU, Gestión Documental, jurídica, Talento Humano y otras dependencias.

2. MARCO LEGAL

En la Constitución Política de Colombia se estipula en su artículo 23 el derecho fundamental de petición, el cual permite que toda persona presente peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta respuesta dentro de los términos legales.

Que el artículo 13 y s.s. de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, estipula las reglas, las modalidades, los procedimientos y los términos que los particulares y las entidades públicas deben presentar y/o resolver los derechos de peticiones.

Que la Ley 1712 de 2014, consagra lo relacionado con el derecho de acceso a la Información Pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Que el Decreto Nacional 2573 de 2014, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnología de la Información y las Comunicaciones 1078 de 2015, establece los lineamientos, instrumentos y plazos para implementar la Estrategia de Gobierno en Línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos en concordancia con lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 1° del Decreto Ley 019 de 2012.

Ley 1751 de 2015 regula el derecho fundamental a la salud, consagrándolo como un derecho autónomo e irrenunciable en sus dimensiones individual y colectiva, que comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad y que 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.

Circular 008 de 2018 de la Superintendencia nacional de salud en su numeral 3.3 y 3.3.1 indica los mecanismos, procesos y procedimientos adoptados por las IPS, debe tener como fin resolver las PQR que se presenten de manera objetiva, oportuna y eficiente, cuyo trámite debe garantizar los máximos de niveles de accesibilidad, resolutivez, efectividad, seguimiento y control, y constituir insumos para el

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea
Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2021
	INFORME DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: GCI-CI-F- 001Q
		PAGINA: 7 de 22

mejoramiento continuo no solo del proceso de atención al usuario y trámite de PQR, sino también de los servicios que son objeto de reclamación.

Circular 202315100000010-5 de 2023 – Tiempos de Respuesta PQR por la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la circular externa 047 de 2007, modificada entre otras por la circular externa 008 de 2018, así como los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular externa 017 de 2020.

Que la Circular Interna No. 020 de 02 de diciembre de 2020, estipula los términos que se deben tener en cuenta para dar respuesta de PQRSD antes Aseguradoras de Salud.

Que la Resolución Interna No. 1439 del 16 diciembre de 2020, regula el Manual para los trámites de las PQRSD en la ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo Neiva.

Que la Circular Interna No. 014 de 09 de julio de 2024, modifica los términos para resolver PQRSD de acuerdo con la Circular 202315100000010-5 de 2023.

3. OBJETIVO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el presente informe tiene como fin evaluar y verificar la oportunidad y calidad de la gestión y respuesta en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias radicadas ante la ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo de Neiva, de acuerdo con la normatividad legal vigente, cumpliendo con los criterios de oportunidad, objetividad, veracidad y motivación.

4. ALCANCE

El alcance del análisis y seguimiento abarca el cumplimiento de lo establecido en el documento denominado “AU-PQR-M-004A MANUAL PARA LA ATENCION, TRAMITE Y RESPUESTA DE LAS P.Q.R.S.D”, y demás normatividad legal vigente aplicable al tema, para el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de diciembre de 2024.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea
Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2021
	INFORME DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: GCI-CI-F- 001Q
		PAGINA: 8 de 22

5. METODOLOGÍA

En el primer lugar, se analiza los canales de atención que tiene contiene el Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo.

En segundo lugar, se indica y describe el número total de PQRSD recibidas por las oficinas de la entidad durante el segundo semestre del año 2024,

En tercer lugar, se detalla la información teniendo en cuenta el canal de recepción y las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQRSD. De igual manera se señalan los medios utilizados por la ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo para recibir las solicitudes, gestionarlas y enviar las respuestas a los peticionarios.

En cuarto lugar, se muestra el resultado del trámite adelantado para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias presentadas por los usuarios, ciudadanía general y otros, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad de los grupos de valor, las cuales sirven de fundamento para las recomendaciones.

Por último, con fundamento en la información analizada, se formulan las conclusiones y recomendaciones que se consideran pertinentes, con el propósito de mejorar la prestación del servicio y generar satisfacción a los grupos de valor del hospital.

6. CONTENIDO

6.1 CÓDIGO: AU-PQR-M-004A - MANUAL PARA LA ATENCIÓN, TRÁMITE Y RESPUESTA PQRSD

6.1.1. CANALES DE ATENCIÓN

Según el Manual referido, la ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo de Neiva cuenta con los siguientes canales de atención para la recepción de las PQRSD:

Telefónico: 6088715907 ext. 1113, 1241

Línea: 018000957878.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea
Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2021
	INFORME DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: GCI-CI-F- 001Q
		PAGINA: 9 de 22

Presencial: Modulo SIAU primer piso Torre principal y Ventanilla Única, ubicada en la entrada de la calle 9.

Virtual: Correos siau@huhmp.gov.co y ventanilla.unica@huhmp.gov.co

Correo institucional: hospital.universitario@huhmp.gov.co

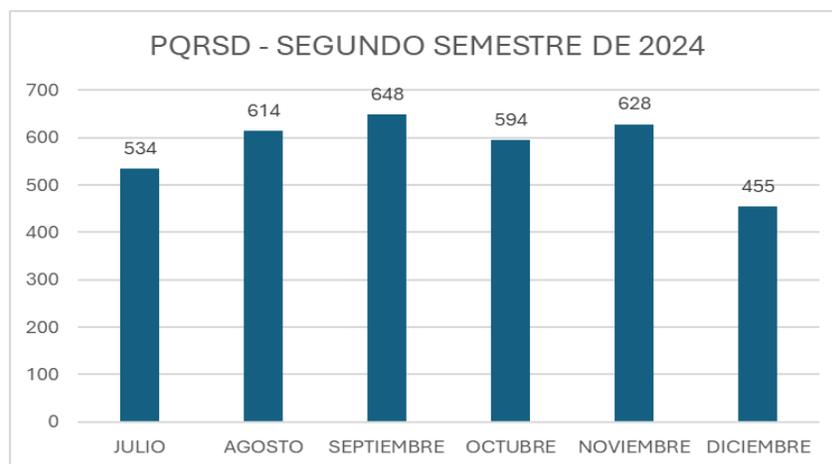
Página Web: Enlace formulario PQRSD <https://hospitalneiva.gov.co/pqrsf/>, Icono PQRSD ingresa automáticamente a SIAU.

Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias podrán presentarse por correo postal o utilizando los buzones de sugerencias ubicados en los diferentes puntos estratégicos de la institución.

6.1.2. ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo con la base de datos cargadas en la página web del Hospital, se evidencian que existen diferentes consolidados de información de PQRSD de las Oficinas de SIAU, Gestión Documental, jurídica, Talento Humano y otras dependencias, por lo cual, la Oficina de Control Interno analiza si las mismas fueron presentadas en los términos de ley.

- **OFICINA DE SIAU**



Información suministrada por la Oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU), para el segundo semestre de la vigencia 2024.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita: 018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
 Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
 Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2021
	INFORME DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: GCI-CI-F- 001Q
		PAGINA: 10 de 22

Las PQRSD radicadas en el segundo semestre 2024, se discriminaron de la siguiente manera:

PQRSD - SEGUNDO SEMESTRE DE 2024							
TIPO DE SOLICITUD/VIGENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PETICIONES	46	61	67	70	60	42	304
QUEJAS	55	74	57	89	65	55	340
RECLAMOS	410	467	475	401	480	334	2233
SUGERENCIA	23	12	49	34	23	24	141
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	534	614	648	594	628	455	3018

Como se puede resaltar, el mayor tipo de solicitudes corresponden a los reclamos con un total de 2233, seguidamente encontramos las quejas con un total de 340, luego las peticiones con un total de 304, posteriormente las sugerencias con un total de 141, y, por último, las denuncias con un total de 0.

Según el análisis de la base de datos referidas, se aprecia que, en el segundo semestre del año 2024, se radicaron un total de 3018 PQRSD.

De acuerdo con lo anterior, la Oficina de Control Interno efectúa unas muestras de las PQRSD así:

MUESTRA SEGUIMIENTO AL PROCESO TRÁMITE DE PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2024					
No	Fecha de radicación	Tema o asunto que origina la solicitud	Término para resolver la solicitud	Fecha de respuesta de la dependencia	Código de radicación de la respuesta
JULIO					
24	3/07/2024	PETICION	8/07/2024	4/07/2024	2024CS009140-1

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2021
	INFORME DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: GCI-CI-F- 001Q
		PAGINA: 11 de 22

183	10/07/2024	PETICION	17/07/2024	17/07/2024	2024PQR00007357
33	3/07/2024	QUEJA	11/07/2024	8/07/2024	2024PQR00007088
91	5/07/2024	QUEJA	18/07/2024	17/07/2024	2024PQR00007078
251	15/07/2024	RECLAMO	18/07/2024	18/07/2024	2024PQR00007532
261	16/07/2024	RECLAMO	18/07/2024	18/07/2024	2024PQR00007589
429	30/07/2024	SUGERENCIA	14/08/2024	14/08/2024	2024PQR00008085
430	30/07/2024	SUGERENCIA	14/08/2024	14/08/2024	2024PQR00008087
AGOSTO					
9	1/08/2024	PETICION	9/08/2024	2/08/2024	2024PQR00008199
74	5/08/2024	PETICION	13/08/2024	8/08/2024	2024PQR00008322
66	7/08/2024	QUEJA	15/08/2024	15/08/2024	2024PQR00008406
70	7/08/2024	QUEJA	15/08/2024	8/08/2024	2024PQR00008410
187	12/08/2024	RECLAMO	14/08/2024	14/08/2024	2024PQR00008583
210	13/08/2024	RECLAMO	15/08/2024	14/08/2024	2024PQR00008634
68	7/08/2024	SUGERENCIA	23/08/2024	14/08/2024	2024PQR00008408
466	26/08/2024	SUGERENCIA	9/09/2024	27/08/2024	2024PQR00009145
SEPTIEMBRE					
1	1/09/2024	PETICION	5/09/2024	3/09/2024	2024PQR00009376
34	2/09/2024	PETICION	4/09/2024	4/09/2024	2024PQR00009422
386	18/09/2024	QUEJA	26/09/2024	26/09/2024	2024PQR0001020 9
407	19/09/2024	QUEJA	26/09/2024	26/09/2024	2024PQR0001020 4
73	3/09/2024	RECLAMO	6/09/2024	4/08/2024	2024PQR00009509

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea
Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2021
	INFORME DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: GCI-CI-F- 001Q
		PAGINA: 12 de 22

100	4/09/2024	RECLAMO	9/09/2024	4/09/2024	2024PQR00009536
250	13/09/2024	SUGERENCIA	27/09/2024	16/09/2024	2024PQR00009980
476	23/09/2024	SUGERENCIA	8/10/2024	25/09/2024	2024PQR00010398
OCTUBRE					
33	2/10/2024	PETICION	4/10/2024	4/10/2024	2024PQR00010744
87	5/10/2024	PETICION	15/10/2024	9/10/2024	2024PQR00010897
85	5/10/2024	QUEJA	15/10/2024	7/10/2024	2024PQR00010896
113	5/10/2024	QUEJA	11/10/2024	7/10/2024	2024PQR00010886
69	3/10/2024	RECLAMO	7/10/2024	4/10/2024	2024PQR00010791
70	3/10/2024	RECLAMO	8/10/2024	6/10/2024	2024PQR00010796
482	28/10/2024	SUGERENCIA	13/11/2024	31/10/2024	2024PQR00011710
522	28/10/2024	SUGERENCIA	13/11/2024	13/11/2024	2024PQR00011684
NOVIEMBRE					
619	29/11/2024	PETICION	4/12/2024	4/12/2024	2024PQR00013059
620	29/11/2024	PETICION	4/12/2024	4/12/2024	2024PQR00013060
59	5/11/2024	QUEJA	13/11/2024	12/11/2024	2024PQR00011904
71	6/11/2024	QUEJA	14/11/2024	12/11/2024	2024PQR00012018
26	5/11/2024	RECLAMO	7/11/2024	7/11/2024	2024PQR00011915
27	5/11/2024	RECLAMO	7/11/2024	7/11/2024	2024PQR00011916
79	6/11/2024	SUGERENCIA	21/11/2024	20/11/2024	2024PQR00012068
82	6/11/2024	SUGERENCIA	21/11/2024	13/11/2024	2024PQR00012076
DICIEMBRE					

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2021
	INFORME DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: GCI-CI-F- 001Q
		PAGINA: 13 de 22

192	10/12/2012	PETICION	24/12/2024	17/12/2024	2024PQR00013516
195	10/12/2012	PETICION	17/12/2024	11/12/2024	2024PQR00013527
206	11/12/2024	QUEJA	18/11/2024	12/12/2024	2024PQR00013565
207	11/12/2024	QUEJA	18/11/2024	11/12/2024	2024PQR00013568
3	2/12/2024	RECLAMO	4/12/2024	4/12/2024	2024PQR00013077
4	2/12/2024	RECLAMO	4/12/2024	4/12/2024	2024PQR00013079
125	9/12/2024	SUGERENCIA	23/12/2024	20/12/2024	2024PQR00013415
208	11/12/2024	SUGERENCIA	26/11/2024	12/12/2024	2024PQR00013569

La metodología empleada para verificar la aplicación del proceso gestión y trámite de PQRSD consiste en la revisión de las peticiones seleccionadas como muestra y sus respuestas, desde su recepción hasta su contestación, verificando si la respuesta fue oportuna, objetiva, veraz y debidamente motivada, confrontando cada actividad con lo estipulado en el proceso y manual referente.

Por ende, se puede avizorar el cumplimiento oportuno de las respuestas de las PQRSD tramitadas por la Oficina de SIAU.

Las PQRSD analizadas anteriormente por parte del Equipo Disciplinario de la Oficina de Control Interno, se efectuó con base a los **INFORME DE SATISFACCION DE USUARIOS** del segundo semestre, el cual es expedido por la Oficina de SIAU.

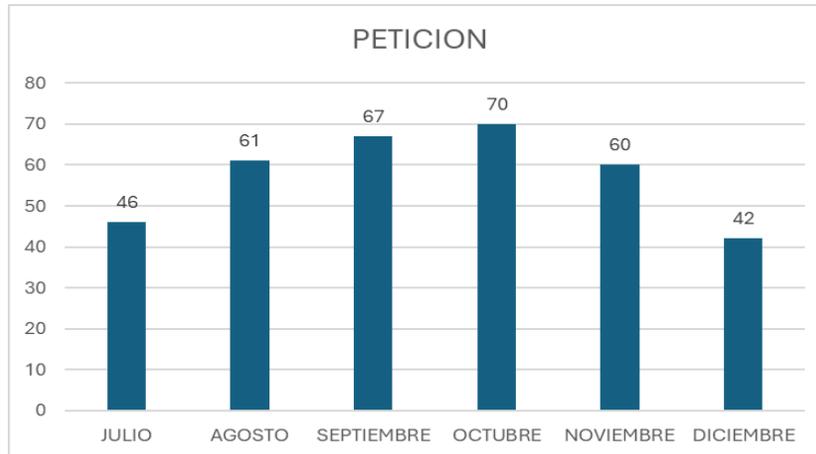
Finalmente, se relacionan en forma general los porcentajes que determinan las PQRSD mes a mes de las PQRSD, presentadas y tramitadas por SIAU.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea
Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2021
	INFORME DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: GCI-CI-F- 001Q
		PAGINA: 14 de 22

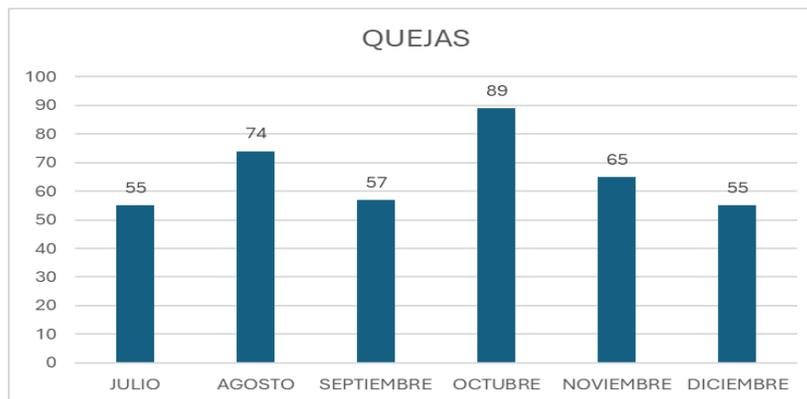
PETICIONES



Para el presente asunto, podemos evidenciar que para los meses de septiembre y octubre de 2024 hubieron mayor cantidad de Peticiones, mientras para los meses de julio, agosto, noviembre y diciembre de 2024 tuvieron una menor cifra.

Las bases de las peticiones referidas, son por solicitud de documentos e historial clínico de los usuarios, informaciones y/o exámenes médicos.

QUEJAS:



¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea
Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2021
	INFORME DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: GCI-CI-F- 001Q
		PAGINA: 15 de 22

Sobre este aspecto, se demuestra que para el mes de octubre de 2024, hubo la mayor cantidad de quejas presentadas por los usuarios, terceros y familiares, por Inconformidad con la prestación de los servicios hospitalarios y ambulatorios relacionados con (demora en asignación de cama en el servicio de hospitalización, hacinamiento del servicio, suministro de alimentos en cuanto, a calidad, cantidad y variedad, y trato inadecuado del personal de la Institución, mientras que los otros meses tuvieron una menor cifra.

RECLAMOS



Como se puede resaltar, el mayor tipo de reclamos es el mes de noviembre con un total de 480, seguidamente encontramos el mes de noviembre con un total de 475, luego los meses de agosto y septiembre con un total de 467 y 410 respectivamente, posteriormente el mes de octubre con un total de 401 y, por último, el mes de diciembre con un total de 334.

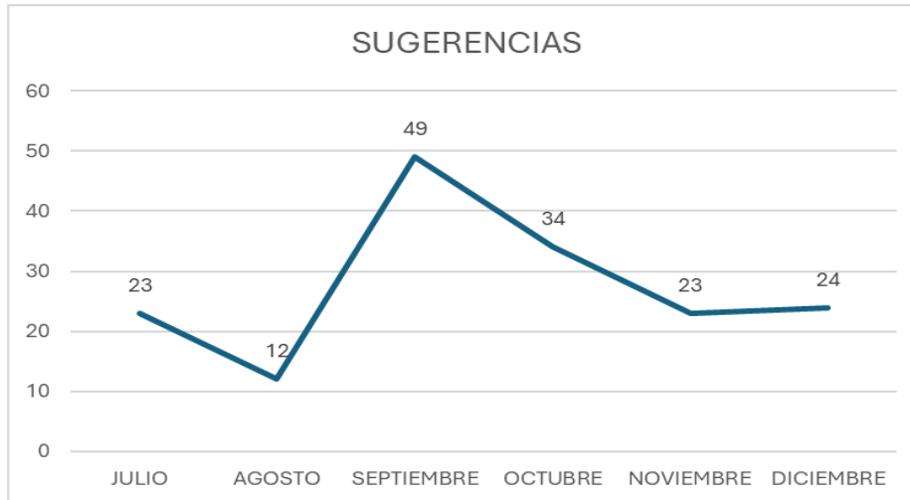
El motivo de las quejas, son por la inoportunidad para el agendamiento de citas de todas las especialidades dentro del Hospital Hernando Moncaleano Perdomo.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea
Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2021
	INFORME DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: GCI-CI-F- 001Q
		PAGINA: 16 de 22

SUGERENCIAS



Para el presente asunto, podemos evidenciar que el punto mas alto es el mes de septiembre con mayor cantidad de Sugerencias, entre tanto para los meses de julio, agosto, octubre, noviembre y diciembre de 2024, contuvieron una menor número.

Las Sugerencias referidas, son por recomendaciones realizadas por parte de lo usuarios que mejoren de ambiente físico (calor extremo), aseo de baños y dotación de estos.

DENUNCIAS

No se tabula las denuncias para este segundo semestre de 2024, en razón a que el Hospital Universitario Universitario Hernando Moncaleano no recibió ninguna de estas.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea
Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2021
	INFORME DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: GCI-CI-F- 001Q
		PAGINA: 17 de 22

- **OFICINA DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

PQRS D - SEGUNDO SEMESTRE DE 2024							
TIPO DE SOLICITUD/VIGENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PETICIONES	NO REPORTÓ	378	421	339	370	374	1508
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	378	421	339	370	374	1508

Como se puede resaltar que, la Oficina de Gestión Documental solamente recibieron y tramitaron las peticiones recibidas por ventanilla.unica@huhmp.gov.co y correspondencia en físico, sin embargo, no obtuvieron, ni tramitaron Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Las PQRS D analizadas anteriormente por parte del Equipo Disciplinario de la Oficina de Control Interno, se efectuó con base al CÓDIGO: AU-PQR-F-004F CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.D. A PUBLICAR EN PÁGINA WEB del segundo semestre, el cual se publica en la pagina web del Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo, por ende, se puede avizorar el cumplimiento oportuno de las respuestas de las PQRS D tramitadas por la Oficina de Gestión Documental.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea
Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2021
	INFORME DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: GCI-CI-F- 001Q
		PAGINA: 18 de 22

- **OFICINA DE JURÍDICA, TALENTO HUMANO Y OTROS**

PQRSD - SEGUNDO SEMESTRE DE 2024							
TIPO DE SOLICITUD/VIGENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PETICIONES	NO REPORTÓ	NO REPORTÓ	19	25	30	7	81
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	19	25	30	7	81

Las Oficinas de Jurídica, Talento Humano y otras dependencias, solamente recibieron y tramitaron las peticiones recibidas, sin embargo, no obtuvieron, ni tramitaron Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Las PQRSD analizadas anteriormente por parte del Equipo Disciplinario de la Oficina de Control Interno, se efectuó con base al CÓDIGO: AU-PQR-F-004F CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.D. A PUBLICAR EN PÁGINA WEB del segundo semestre, el cual se publica en la página web del Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo, por ende, se puede avizorar el cumplimiento oportuno de las respuestas de las PQRSD tramitadas por la Oficina de Jurídica, Talento Humano y otras dependencias.

Se deja constancia de lo anterior que, la Oficina de Jurídica llevó a cabo tutelas por medio del aplicativo del Extranet y correo institucional de notificacion.judicial@huhmp.gov.co.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea
Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2021
	INFORME DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: GCI-CI-F- 001Q
		PAGINA: 19 de 22

En conclusión, se puede evidenciar que la entidad recibió 4.607 PQRSD.

Además, podemos identificar que existen varios informes separados de las PQRSD, por lo tanto, ninguno de estos menciona un consolidado y control total de las PQRSD recibidas por la institución, no obstante, el **CÓDIGO: AU-PQR-M-004A - MANUAL PARA LA ATENCIÓN, TRÁMITE Y RESPUESTA PQRSD** determina que debe existir un informe de consolidado y control total mensual de PQRSD, el cual debe ser elaborado por la Oficina de SIAU, sin embargo, en la práctica, no se ejecuta y tampoco las oficinas trabajan en conjunto para reunir la información real del mismo.

6.3. COMPORTAMIENTO DE LOS AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

Por último, se realizó un análisis a la apreciación que tienen los usuarios frente a los servicios prestados por parte de nuestra entidad.

La medición se realiza a través de la aplicación de encuestas mensuales, las cuales se destinan a usuarios que ya recibieron la atención en determinado servicio. Con el fin de contribuir a medidas de aislamiento y seguridad para pacientes y funcionarios, las encuestas fueron aplicadas vía telefónicas y Buzón de Sugerencia.

La meta estándar institucional es de 95% de satisfacción, por lo tanto, los servicios que no alcancen esta, deben revisar los hallazgos o motivos por los cuales los usuarios manifestaron no estar satisfechos o hicieron sugerencias para diseñar e implementar planes de mejoramiento.

Una vez revisados los Informes de Satisfacción que mes a mes emite la oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario - SIAU, se tienen los siguientes porcentajes:

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea
Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2021
	INFORME DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: GCI-CI-F- 001Q
		PAGINA: 20 de 22



De acuerdo con lo anterior, en el segundo semestre del año 2024, se evidencia que el cumplimiento de la meta estándar institucional de satisfacción, consistente en un mínimo de 99.17%.

- **FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS**

En cuanto a las felicitaciones y agradecimientos, encontramos los siguientes datos:

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2021
	INFORME DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: GCI-CI-F- 001Q
		PAGINA: 21 de 22



FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS						
TIPO DE SOLICITUD/VIGENCA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS	189	207	200	173	179	204

Como se puede apreciar, en el segundo semestre del año 2024, el comportamiento de las felicitaciones y/o agradecimientos inició para el mes de julio con una cantidad considerable de (189), luego sigue subiendo en el mes de agosto (207), después disminuyó al mes de septiembre (200), seguidamente siguió bajando para el mes de octubre (173), posteriormente subió para el mes de noviembre (179), y finalmente acrecienta favorablemente al mes de diciembre (204).

El Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo incrementó las felicitaciones y agradecimiento por parte de los usuarios para el segundo semestre de 2024, ya que para el primer semestre se obtuvo un total de 882 felicitaciones, y para el segundo semestre un total de 1152 felicitaciones, por ende, se concluye la buena labor que realiza la entidad con el fin de prestar el buen servicio.

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
Neiva – Huila - Colombia

	FORMATO	FECHA DE EMISIÓN: JUNIO 2021
	INFORME DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	VERSIÓN: 02
		CÓDIGO: GCI-CI-F- 001Q
		PAGINA: 22 de 22

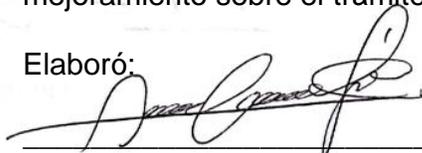
7. CONCLUSIONES

- La Institución cuenta con varios medios oficiales de canales de atención, con el propósito de que los usuarios presenten sus PQRSD.
- Se evidencia que existen diferentes consolidados de información de PQRSD de las Oficinas de SIAU, Gestión Documental, jurídica, Talento Humano y otras dependencias, por lo tanto, ninguno de estos menciona un consolidado y control total de las PQRSD recibidas por la institución, no obstante, el **CÓDIGO: AU-PQR-M-004A - MANUAL PARA LA ATENCIÓN, TRÁMITE Y RESPUESTA PQRSD** determina que debe existir un informe de consolidado y control total mensual de PQRSD, el cual debe ser elaborado por la Oficina de SIAU, sin embargo, en la práctica, no se ejecuta y tampoco las oficinas trabajan en conjunto para reunir la información real del mismo

8. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Oficina de Planeación, SIAU, Gestión Documental, Jurídica, Talento Humano y Calidad, en modificar o adecuar el Manual y procedimientos, con el fin de consolidar y ejercer el control de las PQRSD recibidas en el Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo
- Requerir a las dependencias mencionadas, en trabajar en conjunto sobre el mejoramiento sobre el trámite de PQRSD.

Elaboró:


 Andres Camilo Serrato Amaya
 Profesional Universitario Agremiado

Revisó y aprobó:


 Marisol Gutiérrez Trujillo
 Jefe Oficina Asesora de Control Interno

¡Corazón para Servir!

Calle 9 No. 15-25 **PBX:** 871 5907 **FAX:** 871 4415 – 871 4440 Call center: 8631672 Línea
 Gratuita:018000957878 Correo Institucional: Hospital.universitario@huhmp.gov.co
 Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo. Twitter: @HUNeiva
www.hospitalneiva.gov.co
 Neiva – Huila - Colombia