

INFORME CONSOLIDADO DE CONTROL INTERNO - AÑO 2024

E.S.E. Hospital de La Ceja del Tambo

Destinatario: Doctor Javier Alejandro Bedoya Toro

Gerente

E.S.E. Hospital de La Ceja del Tambo

Asunto: Informe Anual 2024 – PQRSDF

1. Introducción En cumplimiento de la normatividad vigente y con el fin de fortalecer los procesos de mejora continua en la E.S.E. Hospital de La Ceja del Tambo, se presenta el informe consolidado del año 2024. Este documento recoge el análisis de las exclamaciones recibidas en la institución (PQRSDF), así como las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios y las acciones correctivas emprendidas durante el periodo evaluado.

2. Marco Normativo Este informe se basa en el cumplimiento de las siguientes normativas aplicables al control interno y gestión de PQRSFD:

- Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades del Estado.
- Ley 1438 de 2011: Reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y fortalece la gestión de calidad en la prestación del servicio.
- Decreto 1757 de 1994: Regula la participación social en salud y el control ciudadano sobre los servicios de salud.
- Resolución 3100 de 2019: Define los estándares de habilitación para la prestación de servicios de salud en Colombia.
- Resolución 1328 de 2021: Establece el procedimiento de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en las entidades prestadoras de salud.

3. Consolidado de Exclamaciones Recibidas

Mes	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total
Enero	4	0	0	11	15
Febrero	3	0	0	0	3
Marzo	4	0	2	5	11
Abril	20	0	4	9	33
Mayo	11	0	0	8	19
Junio	2	0	1	4	7

Julio	20	0	1	9	30
Agosto	15	0	1	1	17
Septiembre	19	0	2	9	30
Octubre	7	0	1	15	23
Noviembre	20	0	0	10	30
Diciembre	5	0	2	10	17
Total	110	0	13	91	214

Las principales causas de quejas estuvieron relacionadas con la demora en facturación, clasificación de triaje y asignación de citas. Las felicitaciones estuvieron dirigidas a diferentes funcionarios y al servicio prestado por la E.S.E.

4. Consolidado de Quejas por Servicio Los servicios con mayor número de quejas durante el año fueron:

- Urgencias: 33 quejas
- Asignación de citas: 23 quejas
- Consulta externa: 15 quejas
- Facturación: 4 quejas
- Farmacia: 3 quejas

5. Encuestas de Satisfacción Se aplicaron un total de 8.015 encuestas a usuarios de diferentes servicios, con los siguientes resultados:

- Satisfacción general: 97,6%
- Recomendación del servicio: 86,7% de los usuarios recomendarían la institución
- Principales razones de insatisfacción: tiempos de espera en urgencias y consulta externa

6. Plan de Mejoramiento Implementado.

- Se optimizaron los tiempos de atención en consulta externa y urgencias.
- Se habilitó una agenda presencial prioritaria para adultos mayores.
- Se realizaron capacitaciones en atención al usuario y trato digno.
- Se incrementó el recurso humano en diferentes servicios para garantizar la cobertura adecuada.

7. Recomendaciones de Control Interno

- Implementar un sistema de monitoreo en tiempo real de la atención en urgencias y consulta externa para reducir los tiempos de espera.

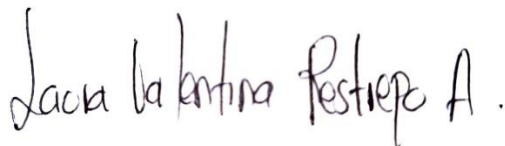
- Reforzar la capacitación del personal en el trato al usuario para mejorar la percepción del servicio.
- Fortalecer el seguimiento a los compromisos adquiridos por los líderes de proceso frente a las PQRSFD.

8. Conclusiones

Durante el año 2024, la E.S.E. Hospital de La Ceja del Tambo ha implementado acciones para mejorar la calidad del servicio y la atención al usuario. A pesar del aumento en algunas manifestaciones, se evidencia una mejora en la satisfacción general y una mayor eficiencia en la gestión de PQRSFD.

El presente informe se entrega a la Gerencia de la E.S.E. Hospital de La Ceja del Tambo el día 29 de enero de 2025.

Atentamente,



Laura Valentina Restrepo
Asesora de Control Interno
E.S.E. Hospital de La Ceja del Tambo