

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y  
FELICITACIONES, DEL HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ E.S.E, EN  
CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2011-  
ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN.**

**Presentado por: KATHERIN ZAMARA BELTRÁN BARRERA, Asesora de Control Interno  
HRM ESE**

**Presentado a: Dra. ANA MARITZA DAVILA BARÓN en calidad de gerente**

**PERIODO: 01 de enero al 30 de junio de 2025**

**HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ E.S.E**

**DEPARTAMENTO DE BOYACÁ**

**MUNICIPIO DE MONIQUIRÁ**

**14 de julio de 2025**

## INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por el Hospital Regional de Moniquirá (Boyacá) E.S.E., durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de junio de 2025, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

Por lo anterior, en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, la Oficina de Control Interno de gestión, presenta a la Dra. Ana Maritza Dávila Barón en calidad de Gerente del Hospital Regional de Moniquirá E.S.E, el informe de PQRSDF del primer semestre de la vigencia 2025; radicadas por medio de Ventanilla única, por los buzones ubicados en la Institución, por redes sociales, correo electrónico [contactenos@hrm.gov.co](mailto:contactenos@hrm.gov.co), así como por la página web institucional en la cual se dispone de un espacio (<https://hrm.gov.co/formulario-de-peticiones-quejas-y-reclamos/>) donde se puede instaurar las peticiones y/o solicitudes; el cual está acorde con los lineamientos de Gobierno en Línea.

## MARCO LEGAL

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Artículo 23: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”*

Ley 1474 del 12 de julio de 2011: *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. Art. 76.*

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”.*

Ley 1755 de 2015 de junio 30 de 2015: *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.*

Decreto Legislativo 491 de 2020: *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”; Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.*

Decreto 648 de 2017: *Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública*

Circular Externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de Octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

## OBJETIVO

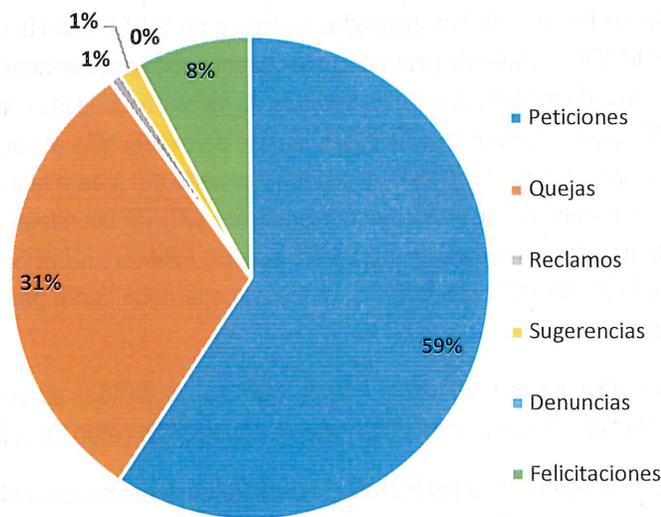
Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011, el cual norma lo siguiente: *“La Oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un Link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”,* y así contribuir a la mejora de atención al usuario.

El presente informe se realizó con la información suministrada por la líder de experiencia al usuario y la encargada de la ventanilla única de radicación, esto en atención a que no se le puede hacer seguimiento por algún Software toda vez que para la fecha de revisión no todos los funcionarios dan respuesta por Almera, por lo cual no se puede realizar una verdadera trazabilidad y/o seguimiento.

En el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2025, en el Hospital Regional de Monquirá E.S.E., se recibieron un total de 649 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades

CANTIDAD	
Peticiones	385
Quejas	200
Reclamos	5
Sugerencias	9
Denuncias	0
Felicitaciones	50
<b>TOTAL</b>	<b>649</b>

Fuente: Líder de experiencia al usuario y VUR



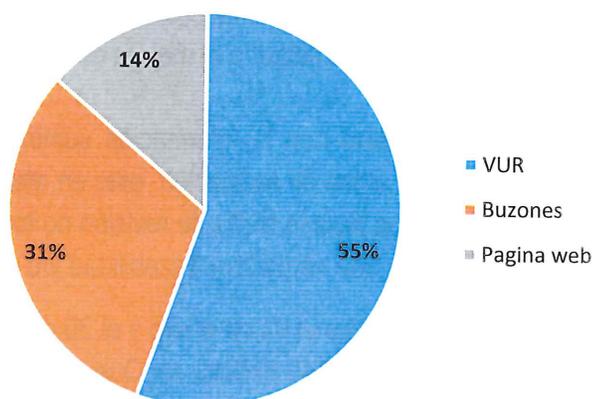
Como se puede evidenciar, de las PQRSDF recibidas para el primer semestre de la vigencia 2025, la mayoría son peticiones y quejas interpuestas por los usuarios a través de los diferentes canales de recepción, así las cosas, es importante señalar que las quejas corresponden al 31% de las PQRSDF, por lo que es necesario que desde la oficina SIAU se realice plan de mejora en las diferentes áreas a las que fueron interpuestas quejas por los usuarios.

## CANAL DE ATENCIÓN:

El Hospital Regional de Moniquirá E.S.E. cuenta con diferentes canales de recepciones de PQRSDF, en aras de facilitarle al usuario tener contacto con la entidad, por lo cual el ciudadano puede instaurar su PQRSDF por medio de Correo electrónico, se cuenta con seis (06) buzones físicos que se encuentran en las instalaciones de la ESE tanto en la sede principal como en la sede alterna de atención al público, página WEB, redes sociales y la ventanilla única de radicación, es así que se evidencia que la forma de recepción más recurrente por el cliente externo es la ventanilla única de radicación.

CANAL DE ATENCIÓN	
VUR	360
Buzones	200
Página web	89
<b>TOTAL</b>	<b>649</b>

Fuente: Líder de experiencia al usuario y VUR



De los buzones físicos instalados al interior de la ESE cada uno cuenta con formatos físicos para diligenciamiento de las PQRSDF ; la líder de experiencia al usuario, con acompañamiento del representante de usuarios y la asesora de control interno de gestión, realizan la apertura de estos en todos los servicios donde se encuentran instalados los días cada ocho (08) días, posterior a la apertura, la líder de experiencia al usuario da el trámite interno según el manual del proceso y procede a darse respuesta al usuario por parte del área a la cual se trasladó, es importante en este punto mencionarse que únicamente se entiende contestada la PQRSDF cuando es llegada la respuesta al ciudadano, usuario o peticionario, es importante mencionar que DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA **NO SE DIO RESPUESTA A LOS PETICIONARIOS ANONIMOS**, respuesta que debe darse por aviso y publicada en cartelera de la ESE y en la pagina WEB.

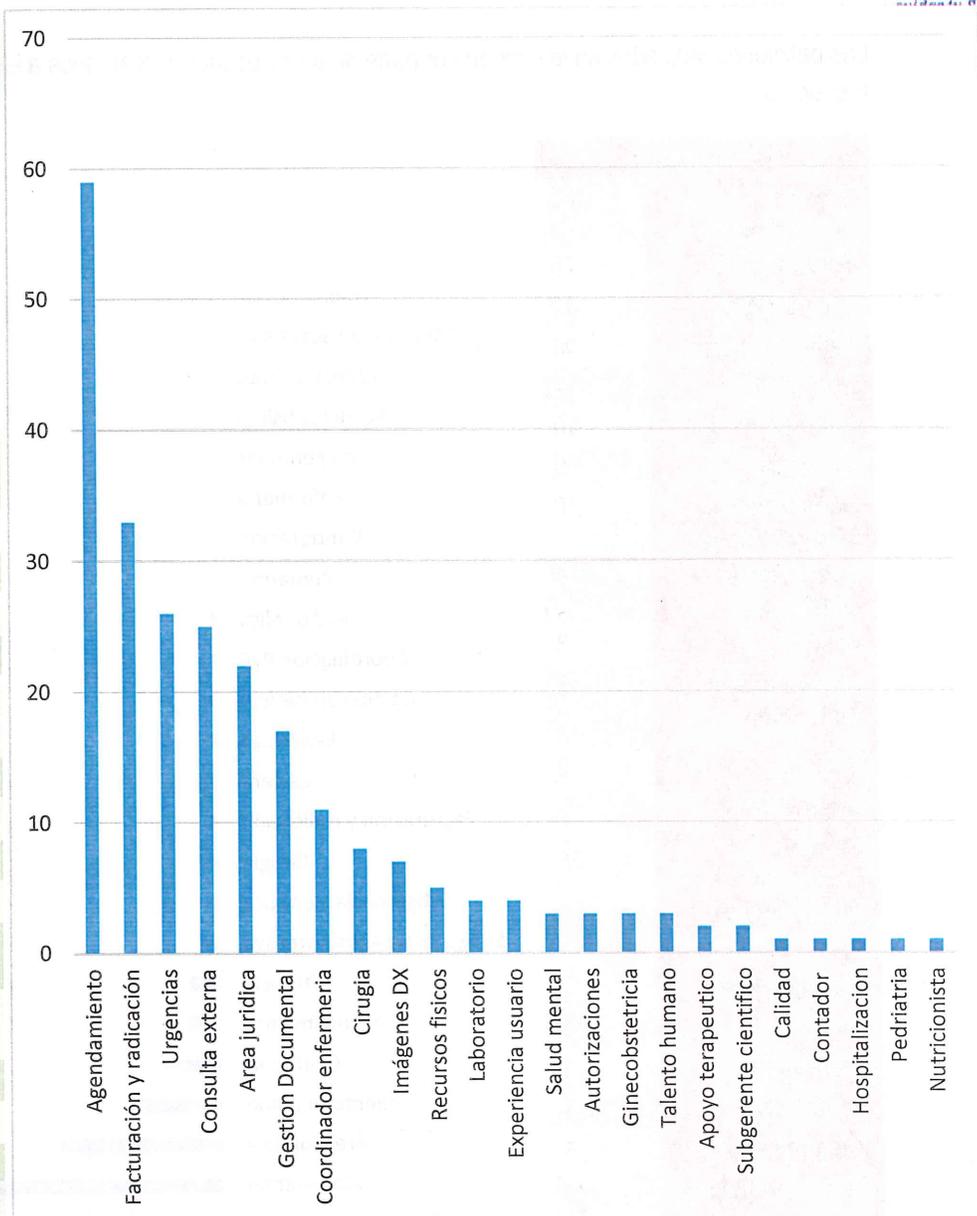
Las solicitudes a través de la Página web, son realizadas en el link <https://hrm.gov.co/formulario-de-peticiones-quejas-y-reclamos/>, la verificación del mismo se encuentra a cargo de la líder de experiencia del usuario.

En el seguimiento a las PQRSDF por parte de la oficina de control interno se evidenció que a 11 de julio de 2025, fecha en la cual se realiza el seguimiento, aún se encuentran bastante PQRSDF sin respuesta de fondo, es decir el peticionario aún no tiene información sobre su PQRSDF es importante señalar que dicha acción de mejora queda suscrita con la Contraloría General de Boyacá, sin embargo, aún siguen sin responderse las PQRSDF

### ❖ PQRSDF CON RESPUESTAS FUERA DEL TERMINO

Se evidencia que de las PQRSDF allegadas a la ESE durante el primer semestre de la vigencia 2025, 242 fueron resultados fuera del término legalmente establecido, las dependencias que frecuentemente no responden a tiempo con agendamiento, facturación, urgencias, consulta externa y área jurídica, como se evidencia a continuación

DEPENDENCIAS CON RTAS FUERA DE TERMINO	
Agendamiento	59
Facturación y radicación	33
Urgencias	26
Consulta externa	25
Área jurídica	22
Gestión Documental	17
Coordinador enfermería	11
Cirugia	8
Imágenes DX	7
Recursos físicos	5
Laboratorio	4
Experiencia usuario	4
Salud mental	3
Autorizaciones	3
Ginecobstetricia	3
Talento humano	3
Apoyo terapéutico	2
Subgerente científico	2
Calidad	1
Contador	1
Hospitalización	1
Pediatría	1
Nutricionista	1
<b>TOTAL</b>	<b>242</b>



Fuente: Líder de experiencia al usuario y VUR

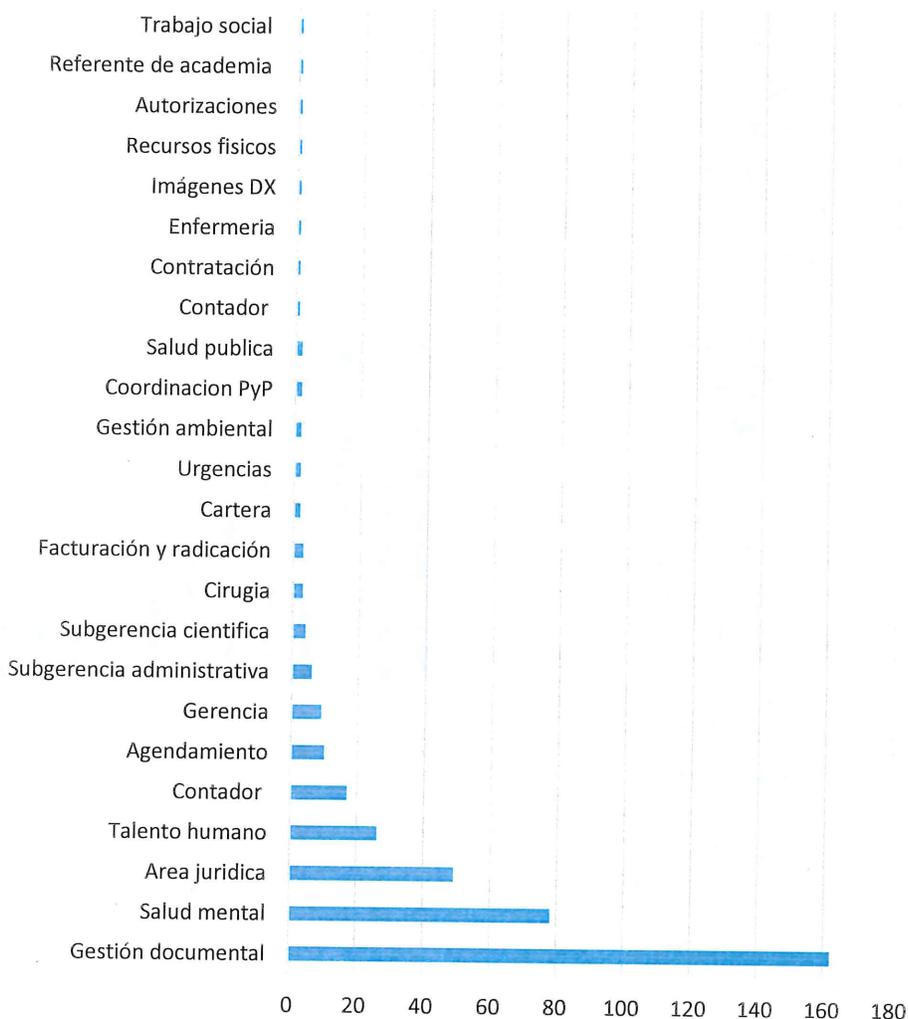
Teniendo en cuenta el resultado del seguimiento del segundo semestre de la vigencia 2025, se hace necesario implementar un plan de acción para mejorar los tiempos de respuesta para agendamiento, facturación, urgencias, consulta externa y área jurídica

❖ **PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS Y/O GRUPO DE TRABAJO:**

En el primer semestre de la vigencia 2025, se recibieron 385 peticiones por los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad para este fin. Principalmente el asunto de estas peticiones consiste en solicitudes de historias clínicas y peticiones de atención al área de salud mental

Las peticiones radicadas en la entidad por parte de usuarios fueron asignados a las diferentes dependencias o grupos de trabajo así:

PETICIONES	
Gestión documental	162
Salud mental	78
Área jurídica	49
Talento humano	26
Contador	17
Agendamiento	10
Gerencia	9
Subgerencia administrativa	6
Subgerencia científica	4
Cirugía	3
Facturación y radicación	3
Cartera	2
Urgencias	2
Gestión ambiental	2
Coordinación PyP	2
Salud pública	2
Contador	1
Contratación	1
Enfermería	1
Imágenes DX	1
Recursos físicos	1
Autorizaciones	1
Referente de academia	1
Trabajo social	1
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>



Fuente: Líder de experiencia al usuario y VUR

### ❖ QUEJAS RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS Y/O GRUPO DE TRABAJO

En lo corrido del segundo semestre de la vigencia en estudio, se presentaron 200 quejas por parte de los usuarios frente a los diferentes servicios con que cuenta el Hospital Regional de Monquirá, algunos de los hechos de las quejas presentadas son por falta de agendas para los diferentes servicios, tiempos de espera muy largos para ser atendidos en el área de agendamiento, cancelación o reprogramación de citas sin aviso al usuario, mala atención en el servicio de urgencias y de consulta externa por parte de los diferentes trabajadores. En la siguiente grafica se puede evidenciar la cantidad de quejas por servicio presentadas en el primer semestre de la vigencia 2025

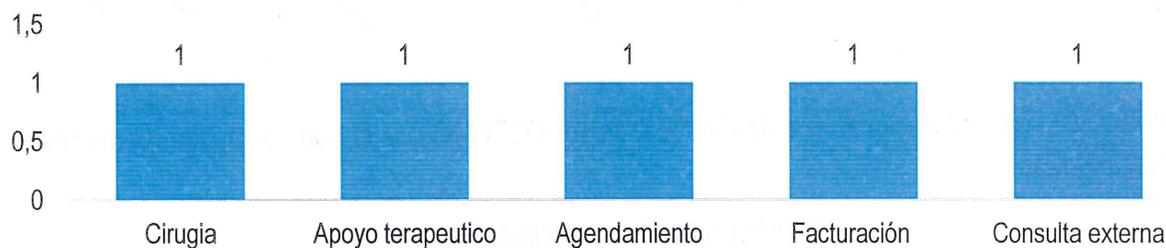
QUEJAS	
Agendamiento	62
Urgencias	35
Facturación	29
Consulta externa	28
Enfermería	11
Imágenes DX	7
Recursos físicos	5
SIAU	5
Laboratorio	4
Cirugía	4
Ginecobstetricia	3
Calidad	1
Autorizaciones	1
Hospitalización	1
Pediatría	1
Apoyo terapéutico	1
Nutrición	1
Subgerencia científica	1
<b>Total</b>	<b>200</b>

Fuente: Líder de experiencia al usuario y VUR

Se sugiere que se suscriba plan de mejoramiento para evitar que las quejas se reiteren por los mismos hechos.

#### ❖ RECLAMOS RECIBIDOS POR DEPENDENCIAS Y/O GRUPOS DE TRABAJO

Según lo informado por el área de experiencia al usuario, se tiene 5 reclamos recibidos en el primer semestre de la vigencia 2025, los cuales consistían en mala atención en el área de cirugía, terapias físicas, agendamiento, facturación y consulta externa.



Fuente: Líder de experiencia al usuario y VUR

#### ❖ SUGERENCIAS RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS Y/O GRUPO DE TRABAJO

En el primer semestre de la vigencia 2025 se presentaron a la entidad 9 sugerencias, las cuales fueron radicadas en los buzones de PQRSDF que se encuentran en diferentes zonas del Hospital

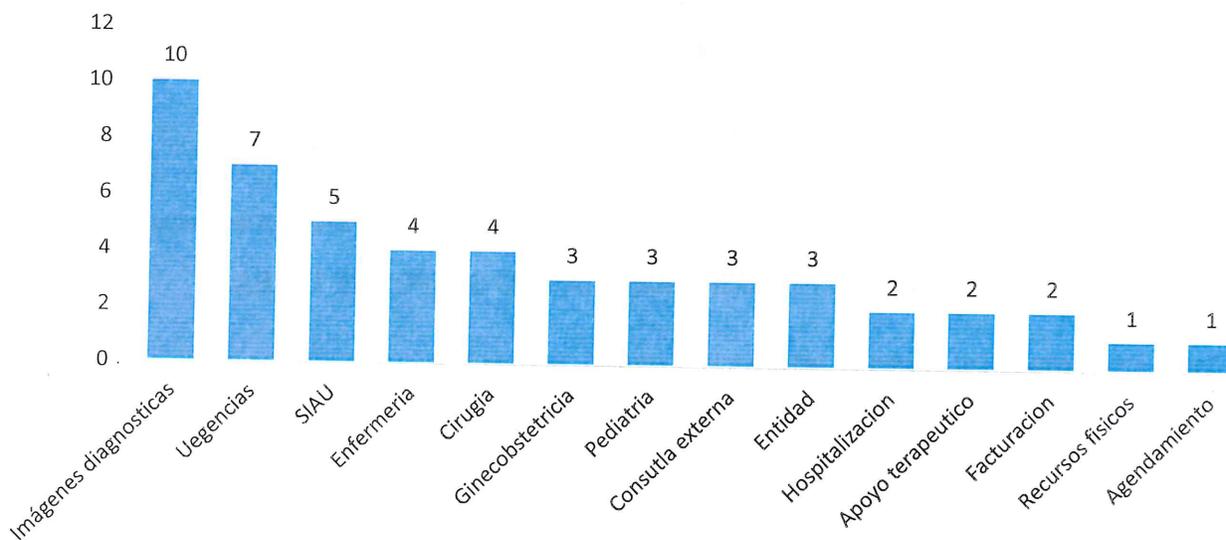
SUGERENCIAS	
Urgencias	4
Autorizaciones	1
Consulta externa	1
SIAU	1
Enfermería	2
<b>Total</b>	<b>9</b>

Fuente: Líder de experiencia al usuario y VUR

Las principales sugerencias se realizaron al servicio de urgencias, consistiendo en permanencia de especialistas como urólogo, neurocirujano, en mejoramiento de la planta física como es el aire en las instalaciones de observación, también existieron sugerencias como diligenciamiento adecuado de historias clínicas y de ordenes médicas.

### ❖ FELICITACIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS Y/O GRUPO DE TRABAJO

Se recibieron 50 felicitaciones durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2025, se felicitaron a 14 servicios como se evidencia en el siguiente gráfico:



El servicio con más felicitaciones fue IMÁGENES DIAGNOSTICAS por el buen trato con los pacientes y la atención brindada.

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se resalta que la líder de SIAU cumple con el procedimiento de apertura de los buzones PQRSDF, por lo cual se está dando apertura semanalmente como indica el procedimiento, dicha actividad se encuentra documentada toda vez que en el archivo de la líder reposa las actas de apertura debidamente firmadas

- Se reitera la mejoría del tiempo de respuesta de las peticiones, toda vez que se evidenció que existen peticiones con **TRES MESES DE DEMORA** en la respuesta, por lo que se debe tener en cuenta los términos establecidos en la ley 1755 de 2015, adicional a ello se evidenciaron peticiones y quejas a las cuales no se le ha dado respuesta al ciudadano.
- Es importante mencionar que, se tenía plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de Boyacá frente al seguimiento mensual que garantizara una gestión oportuna a las peticiones, acción que como se evidencia en el presente informe no se implementó en atención a que no se usa el sistema ALMERA por la mayoría de los intervinientes para hacer un seguimiento real de las PQRSDF y de igual forma la oficina SIAU no realizó seguimiento para una respuesta oportuna.
- Se sugiere que se realice capacitaciones frente a la respuesta oportuna por el sistema ALMERA
- Es importante suscribir un plan de acción con los servicios o procesos a los cuales llegan más peticiones y que tardan más tiempo en dar respuesta como lo son agendamiento, el área jurídica y el servicio de urgencias.
- Se sugiere que se implementen acciones frente a las quejas presentadas por los usuarios.
- Es de recordar lo contenido en la ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”*, donde se menciona: *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”*
- Se recuerda que el comité de ética debe reunirse de forma mensual tal y como lo indica el procedimiento y que las quejas reiteradas deben ser tratadas en el comité y de ser necesario se debe comenzar a realizar planes de mejoramiento con los funcionarios con quejas reiterativas o establecer un mecanismo adecuado para poder mejorar de forma continua en brindar un buen servicio a los usuarios.
- De igual forma se recomienda que se lleve de forma organizada las respuestas de las PQRSDF de tal forma que se tenga certeza de la respuesta dada al usuario externo frente a la petición o queja realizada.

- Es importante que se de respuesta a las PQRSDf radicadas por ciudadanos anónimos, teniendo en cuenta que estas deben ser notificadas por aviso y durante la vigencia ninguna de las PQRSDf tuvo respuesta alguna.

El presente informe se consolidó con la información suministrada por la líder de experiencia al usuario y la persona encargada de la ventanilla única de radicación del Hospital Regional de Monquirá E.S.E

Agradezco su atención,



KATHERIN ZAMARA BELTRÁN BARRERA

Asesora de Control Interno de Gestión  
Hospital Regional de Monquirá E.S.E.