

**INFORME PRIMER SEMESTRE DE  
SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS –  
PQRS DE LA ESE HOSPITAL INTEGRADO  
SAN JUAN DE CIMITARRA**



**VIGENCIA 2025**

**INFORME DE SEGUIMIENTO  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS**

**PARA** Dra. LILIAM B. SANCHEZ MURILLO – Gerente  
**DE** ELIANA BENAVIDES GALEANO– Control Interno  
**ASUNTO** Informe seguimiento PQRS – Primer Semestre 2025  
**FECHA** Julio de 2025

**OBJETO:** Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de julio 12 de 2011, el cual establece que: La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se presente de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular: igualmente se verifica el cumplimiento de la 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 de orden nacional y territorial, relacionada con seguimiento a la atención adecuada a los derechos de petición.

**ALCANCE**

Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias, que han sido radicados en la ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA.

**CRITERIOS**

Ley 87 de 1993, artículo 12, literal i

Ley 1474 de 2011, artículo 76

Circular Externa Consejo Asesor Gobierno Nacional No 001 de octubre 2011

**PROGRAMA DE TRABAJO:** En aras de la realización del presente informe, de seguimiento que a la vez se constituye en informe de auditoría interna me permito presentar informe detallado de los resultados derivados de este proceso:

Para el efecto se tienen en cuenta los siguientes conceptos:

**Peticiones:** Acción que tiene toda persona natural o jurídica de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos o individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos de forma respetuosa.

**Queja:** Es el medio a través del cual una persona natural o jurídica pone de manifiesto su incomodidad con la CNSC o de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio

**Reclamo:** Es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica con el fin de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme y tiene la finalidad de que esta sea mejorada o cambiada.

**Sugerencias:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

**Proceso de Recepción:** Es el proceso que capta la satisfacción de la comunidad en el momento en el que se provee un servicio o después de presentar el mismo. Esa manifestación es: recibida, registrada y clasificada según los procesos afectados, para ser dimensionada a los responsables de dichos procesos para ser solucionados y finalmente ofrecer una respuesta y retroalimentación a la comunidad.

**CONTENIDO DEL INFORME:** De acuerdo al seguimiento que realiza la oficina de Control Interno de la ESE SAN JUAN DE CIMITARRA, a las peticiones, quejas y reclamos se pueden verificar:

## 1. Mecanismos de Recepción de Quejas y Reclamos

La entidad cuenta con diversos medios para la recepción de quejas y reclamos tales como:

- Oficina de SIAU
- Pueden presentar sus peticiones, quejas, sugerencias y reclamos por medio telefónico, vía WhatsApp y redes sociales.
- La entidad cuenta con buzón de sugerencias, peticiones y reclamos el cual se revisa periódicamente.

## 2. Validación

La oficina de control interno ha revisado la información entregada por la oficina del SIAU, encontrando que está funcionando adecuadamente el proceso y con el cual se realiza la oportuna respuesta a cada una de la PQRS.

Al usuario se le informa e instruye sobre el uso del buzón de sugerencias, además de otros medios como la línea telefónica, WhatsApp y redes sociales de la ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA, para que cada vez que reciba alguno de los servicios en la entidad tenga la posibilidad de expresar su inconformidad, sugerencia o felicitación a la atención recibida.

## 3. Características de las atenciones

A 30 de junio de 2025 se recibieron en la Oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario, un total de 8 manifestaciones la cual corresponden a quejas.

Tipo de manifestación	Servicios ambulatorios	Urgencias	Hospitalización	Administración	Total
Petición	1	0	0	0	1
Queja	5	2	0	0	7
Reclamo	0	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>

#### 4. Motivo de satisfacción e insatisfacción

Las manifestaciones de quejas presentadas son tipificadas en diferentes motivos:

Atributo	Cantidad
Oportunidad-	1
Accesibilidad	1
Humanización	0
Seguridad	0
Continuidad	0
Pertinencia	0
calidad	5
Administrativa	1
<b>Total</b>	<b>8</b>

## 5. CAUSA

Causa	Cantidad
Trato inadecuado funcionario de salud	2
Inadecuadas instalaciones locativas	1
Demora en oportunidad para asignación cita por medicina general	1
Demora en atención de cita por medicina general	2
Información en servicios de salud inadecuada, no clara no precisa	1
Insatisfacción por servicios prestados en atención a gestante urgencias	1
<b>Total</b>	<b>8</b>

## 6. IDENTIFICACIÓN DE CAUSAS DE INSATISFACCIÓN

Clasificación	Causa
<b>Talento Humano</b>	-Demora en atención por medicina general - Insatisfacción por servicios prestados
<b>Acceso a los servicios</b>	Espera prolongada en línea de atención para asignación de citas por medicina general
<b>Infraestructura</b>	
<b>Oportunidad</b>	Demora en asignación por medicina general vía telefónica

San Juan		PLAN DE MEJORA					Código: F-GC-05			
							Fecha: 01/11/2020	Versión: 2		
		I TRIMESTRE PLAN DE MEJORA 2025								
Fuente	Fecha	Hallazgo/No conformidad	Acción de Mejoramiento	Responsable de ejecución	Fecha de Cumplimiento	Estado de Avance	Descripción de avance	% cumplimiento	enero	
SATISFACCION	15/01/2025	Encuestas a satisfaccion	Sencibilizar a los usuarios en horarios de atencion de servicios ambulatorios y Derechos y Deberes	siau	30/01/2025	Finalizado	Se efectuo capacitacion individual y colectivamente a los usuarios en salas de espera que acuden a la institucion en horarios de atencion, servicios ambulatorios y Derechos y Deberes	100%	Capacitacion con usuarios en salas de espera	
SATISFACCION	22/01/2025	Encuestas de atencion	Demora en líneas de atencion para asignacion de citas via telefonica para medicina general ocupadas	siau	30/01/2025	Finalizado	Se efectuo capacitacion a los usuarios en salas de espera sobre la divulgacion de Derechos y Deberes y la importancia en la actualizacion de datos en las ESE, y EPS, con el objetivo de minimizar los tiempos de espera en linea de atencion.	100%	Capacitacion con usuarios en salas de espera	

San Juan		PLAN DE MEJORA					Código: F-GC-05	
							Fecha: 01/11/2020	
		II TRIMESTRE PLAN DE MEJORA 2025						
Fuente	Fecha	Hallazgo/No conformidad	Acción de Mejoramiento	Responsable de ejecución	Fecha de Cumplimiento	Estado de Avance	Descripción de avance	abr-25
SATISFACCION	15/04/2025	Dificultad en accesibilidad en líneas de comunicación para asignación de citas por medicina general y odontología. Via telefonica	Sensibilizar mediante capacitacion a los usuarios en rutas de horarios y atencion de servicios ambulatorios	SIAU-ADMISION	30/04/2025	Finalizado	Se efectuo orientacion educacion a los usuarios asistentes en salas de espera, en accesibilidad en asignacion de citas de manera presencial y via telefonica con intervencion de siau (folletos ilustrativos)	Se realizo capacitacion a usuarios en salas de espera sobre ruta horarios y lineas de atencion, Derechos y Deberes en salud
PQRSF	14/05/2025	<b>Insatisfaccion por servicios prestados</b>	Realizar analisis de atencion brindada durante el proceso de atencion tratamientos y procedimientos en grupos prioritarios	<b>Coordinador medico- jefe servicio</b>	30/06/2024		El coordinador medico efectuara informacion grupal a los profesionales medicos y paramedicos de la salud en el area de urgencias, sobre temas de atencion al usuario, utilizando una comunicacion clara, asertiva y efectiva ante sus respectivas preocupaciones y necesidades de forma transparente sobre la atencion, ofreciendo soluciones alternativas. la satisfaccion del paciente es fundamental para brindar una prestacion de servicios con calidad, frente a los grupos de usuarios priorizados (gestantes, Personas en condicion de discapacidad, Atencion Prioritaria, y demas temas de interes general,	plazo hasta junio 30 2025

PQRSF	14/05/2025	<b>Trato inadecuado y deshumanizacion por parte de colaboradores de sanidad</b>	Realizar capacitacion grupal a colaboradores de la salud en trato digno y atencion Humanizada en los servicios de salud.	Enfermera coordinadora- siau	23/05/2024	Finalizado	Realizar capacitacion grupal con el personal asistencial en trato digno y atencion humanizada en la prestacion de los servicios de salud, buscando minimizar las barreras de insatisfaccion de los usuarios en la atencion solicitada y prestada.	Se realizo capacitacion funcionarios , ver funcionarios
SATISFACCION	15/05/2025	Dificultad en accesibilidad en líneas de comunicación para asignación de citas por medicina general y odontología. Via telefonica	Sensibilizar mediante informacion continua a los usuarios asistentes en rutas de horarios y atencion, canales de comunicacion de servicios ambulatorios de manera adecuada	SIAU-ADMISION	30/05/2025	Finalizado	Se efectuo orientacion educacion a los usuarios asistentes en salas de espera, en accesibilidad en asignacion de citas de manera presencial y via telefonica con intervencion de siau (folletos ilustrativos)	se realizo capacitacion ver mes usuarios
SATISFACCION	20/06/2024	Dificultad en accesibilidad para asignación de citas por para consulta odontologica	Gestionar oportunidad en asignacion de servicios odontologia via telefonica a traves de linea de siau a usuarios de zonas apartadas ampliando la cobertura	siau	30/06/2024	Finalizado	Se realiza capacitacion a los usuarios en sala de espera de consulta odontologica la accesibilidad en la asignacion de cita odontologica a traves de la linea wassap siau en la oportunidad para la atencion en	Capacitacion Usuarios

PQRSF	14/05/2025	<b>Insatisfaccion por servicios prestados</b>	Realizar analisis de atencion brindada durante el proceso de atencion tratamientos y procedimientos en grupos prioritarios	<b>Coordinador medico- jefe servicio</b>	30/06/2024		El coordinador medico efectuara informacion grupal a los profesionales medicos y paramedicos de la salud en el area de urgencias, sobre temas de atencion al usuario, utilizando una comunicacion clara, asertiva y efectiva ante sus respectivas preocupaciones y necesidades de forma transparente sobre la atencion, ofreciendo soluciones alternativas. la satisfaccion del paciente es fundamental para brindar una prestacion de servicios con calidad, frente a los grupos de usuarios priorizados (gestantes, Personas en condicion de discapacidad, Atencion Prioritaria, y demas temas de interes general,	MEDIC Cientifico falta charla educativa personal medico y paramedico
PQRSF	14/05/2025	<b>Trato inadecuado y deshumanizacion por parte de colaboradores de sanidad</b>	Realizar capacitacion grupal a colaboradores de la salud en trato digno y atencion Humanizada en los servicios de salud.	Enfermera coordinadora- siau	23/05/2024	Finalizado	Realizar capacitacion grupal con el personal asistencial en trato digno y atencion humanizada en la prestacion de los servicios de salud, buscando minimizar las barreras de insatisfaccion de los usuarios en la atencion solicitada y prestada.	si
SATISFACCION	15/05/2025	Dificultad en accesibilidad en líneas de comunicación para asignación de citas por medicina general y odontología. Via telefonica	Sensibilizar mediante informacion continua a los usuarios asistentes en rutas de horarios y atencion, canales de comunicacion de servicios ambulatorios de manera adecuada	SIAU-ADMISION	30/05/2025	Finalizado	Se efectuo orientacion educacion a los usuarios asistentes en salas de espera, en accesibilidad en asignacion de citas de manera presencial y via telefonica con intervencion de siau (folletos ilustrativos)	si

## CONCLUSIONES

- En cuanto calidad y humanización en la prestación de los servicios – asistenciales a la comunidad por parte del recurso humano de la ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA, se recomienda seguir trabajando en la mejora continua del servicio al cliente y así seguir prestando un excelente servicio y que la ESE sea reconocida como una de las mejores.

- Se observa el debido seguimiento a la PQRS presentadas por los usuarios frente a los diferentes servicios recibidos en la ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA y su trámite y respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.
- En cuanto al seguimiento a los derechos de petición que llegan directamente a la GERENCIA de la ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA, la mayoría son canalizados por la oficina Jurídica los cuales son respondidos de forma oportuna y completa a lo solicitado por el peticionario.

Cordialmente,

*Eliana Benauides G.*

**ELIANA BENAVIDES GALEANO**  
**Control Interno**  
**ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA**