

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



**VIGENCIA 2026**

**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 Trimestre 2026  
**FECHA** Enero-Marzo

**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 se mejore o cambie.

**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 31 de marzo de 2026 se recibieron en la Oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario, un total de 4 manifestaciones la cual corresponden a quejas.

Tipo de manifestación	Servicios ambulatorios	Urgencias	Hospitalización	Administración	Total
Petición	0	0	0	0	0
Queja	2	1	0	1	4
Reclamo	0	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

#### 4. Motivo de satisfacción e insatisfacción

Las manifestaciones de quejas presentadas son tipificadas en diferentes motivos:

Atributo	Cantidad
Oportunidad-	3
Accesibilidad	0
Humanización	0
Seguridad	0
Continuidad	0
Administrativo	0
Calidad	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

## 5. CAUSA

Causa	Cantidad
Demora en entrega de medicamentos	1
Insatisfacción por demora en la remisión	1
Demora en accesibilidad en asignación de citas	1
Dificultad para acceder a citas de odontología	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

## 6. IDENTIFICACIÓN DE CAUSAS DE INSATISFACCIÓN

Clasificación	Causa
Talento Humano	
Acceso a los servicios	Dificultad en la accesibilidad en la oportunidad en la asignación de citas por medicina general y odontología
Infraestructura	
Oportunidad	Demora en los procesos de remisiones Demora en la entrega de medicamentos

## 7. PLAN DE MEJORAMIENTO

N° DE RAD	FECHA RECEPCIÓN (dd-mm-aa)	NOMBRE DEL AFECTADO	IDENTIFICACIÓN DEL AFECTADO	DIRECCIÓN Y TELÉFONO	EDAD	GÉNERO (F o M)	CONDICIÓN						MUNICIPIO DE AFILIACIÓN DEL USUARIO	DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA (BREVE)
							Victima del Conflicto Armado	Discapacitado	Gestante	Afros	Indígenas	Rom		
<b>ENERO</b>														
1	9/01/2026	Norida Astrid Machado Acosta	NR	3142532931		F							Cimitarra	El usuario manifiesta que desde el lunes ha intentado solicitar por teléfono citas de consulta externa y odontología para sus dos hijos sin obtener respuesta, pese a la urgencia y a vivir en una zona rural alejada.
<b>FEBRERO</b>														
NO REGISTRA POR														
<b>MARZO</b>														
2	4/03/2026	Deisy Juliana Otaivarro	10.966.205.610	3209329436	18 a 26	F							Cimitarra	La usuaria manifiesta estar en estado de embarazo y reclama que asistió a urgencias del hospital por un dolor bajo y requirió remisión inmediata pero no se la otorgaban
3	10/03/2026	Susana Jeannette Castellanos	37.626.183	N.R	NR	F							Cimitarra	El usuario manifiesta que lleva varios días intentado solicitar por teléfono y WhatsApp citas de consulta externa sin respuesta positiva dice que le contestan y al tiempo le cuelgan.
4	11/03/2026	Felipe Pacheco Parra	1.010.222.431	3107529418	NR	M							Cimitarra	Usuario manifiesta la no entrega de medicamentos para los usuarios Doris Parra de Pacheco y Julio Pacheco Parra

CAUSAS DE LAS PQR	ENTIDAD CONTRA QUIEN VA DIRIGIDA LA QUEJA	REGIMEN DE AFILIACIÓN	EPS DONDE ESTA AFILIADO	MECANISMO	TRAMITE Y/O SOLUCION	CLASIFICACION	ESTADO DE LA QUEJA	MEDIO DE RECEPCIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DEL TRÁMITE	RESPONSABLE SAC - SIAU
Oportunidad. Demora en la atención de la cita	ESE Hospital	Subsidiado	NUEVA EPS	PQR	La referente SIAU se comunica con la usuaria, quien confirma disponibilidad para el día 14 de enero en horas de la mañana; en consecuencia, se asigna cita de odontología para ambos menores el 14 de enero de 2026 a las 10:00 a. m.	Insatisfacción	Resuelta	Correo Electrónico	13/01/2026	SIAU
Calidad. Insatisfacción por el servicio prestado (remisiones, diagnóstico y tratamiento)	ESE Hospital	Subsidiado	COOSALUD	PQR	La usuaria manifiesta estar en estado de embarazo y reclama que asistió a urgencias del hospital por un dolor bajito y requirió remisión inmediata pero no se la otorgaban	Insatisfacción	Resuelta	Correo Electrónico	11/03/2026	SIAU
Oportunidad. Demora en la asignación de citas	ESE Hospital	Subsidiado	COOSALUD	PQR	La referente SIAU se comunica con la usuaria, a quien se le explica los horarios para enviar los mensajes vía WhatsApp y para llamadas y se le programa la cita para el día 6/03/2026 a las 10:00 am	Insatisfacción	Resuelta	Correo Electrónico	16/03/2026	SIAU
Oportunidad. Demora en la entrega de medicamentos	ESE Hospital	Subsidiado	COOSALUD	PQR	La referente SIAU informa al usuario que cada EPS cuenta con su propia red de dispensación de medicamentos. En este sentido, la ESE no dispone de contrato para la entrega de medicamentos, no por negligencia, sino porque dicha responsabilidad corresponde directamente a la EPS a la cual se encuentra afiliado el usuario.	Insatisfacción	Resuelta	Correo Electrónico	17/03/2026	SIAU

## 8. ACCIONES DE MEJORAS

Durante el primer trimestre del año se implementaron acciones de mejora orientadas a fortalecer la calidad en la atención y a reducir los tiempos de espera en los procesos de asignación de citas. En este contexto, se llevó a cabo una capacitación dirigida al personal del área de admisiones, enfocada en el trato humanizado, la comunicación asertiva y el manejo adecuado de situaciones sensibles durante la atención al usuario.

Adicionalmente, se realizaron jornadas de socialización en las salas de espera, en las cuales se brindó información clara y oportuna a los usuarios sobre el proceso de asignación de citas a través de WhatsApp, así como sobre los procedimientos relacionados con las remisiones.

De igual manera, se hizo énfasis en el proceso de entrega de medicamentos, aclarando que las EPS cuentan con sus propios puntos de dispensación autorizados, responsables de realizar dicha entrega, con el fin de mejorar la comprensión de los usuarios y disminuir inconformidades.

## CONCLUSIONES

En relación con el acceso a los servicios, se fortalecieron los canales de comunicación para la asignación de citas, garantizando una atención más oportuna a los usuarios, especialmente a la población rural, mediante el seguimiento a llamadas no atendidas y la implementación de alternativas de contacto.

En cuanto a la infraestructura, se promovió la evaluación y optimización de la capacidad de la línea telefónica y de los recursos tecnológicos disponibles, con el fin de evitar congestiones y fallas en la atención de llamadas.

Respecto a la oportunidad en la atención, se implementaron medidas orientadas a reducir los tiempos de espera en la asignación de citas, priorizando los casos urgentes y asegurando una respuesta ágil y efectiva a las solicitudes de los usuarios.

Cordialmente,

*Eliana Benavides G.*

**ELIANA BENAVIDES GALEANO**

**Control Interno**

**ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA**