

SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES. PQRSF.



ALEJANDRO MUÑOZ ARREDONDO
ASESOR DE CONTROL INTERNO

Período evaluado:
Primer Semestre 2026

Fecha de elaboración:
JULIO 2026

A continuación, se presenta informe de seguimiento al procedimiento de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios atendidos en la ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia durante el Primer Semestre del año 2026. Los datos aquí reportados, se obtuvieron de la recolección de información en la apertura de buzones, buzón interactivo página web, correos electrónicos y trámites de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones.

La Oficina de Control Interno de Gestión de la ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia, en cumplimiento de sus roles y responsabilidades y de conformidad con lo establecido en:

- La Ley 87 de 1993, “Por medio de la cual se establecen las normas para el ejercicio del control interno en la entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.
- La Ley 1474 de 2011 y sus decretos reglamentarios, señala: “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”.
- La Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- La Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y el derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”.
- 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 del contencioso administrativo.
- Circular Externa 009 de 1996, “Atención al usuario, trámite de quejas y peticiones”.

Se genera una herramienta de seguimiento que permite un control y mejoramiento continuo, dado que conoce y se informa sobre las expresiones y manifestaciones de los actores internos y externos en el accionar diario de la institución, a partir del cual permite resolver las inconformidades y potenciar las fortalezas en la búsqueda un alto índice de calidad y satisfacción.

METODOLOGÍA APLICADA

En este informe se realiza seguimiento al procedimiento gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, dentro del Proceso Estratégico Gestión SIAU en la ESE Hospital San Juan de Dios del Municipio de Santa Fe de Antioquia, para verificar su conformidad de acuerdo a la normatividad vigente, dicha información se le solicita directamente al líder del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), de igual forma se verifica el procedimiento utilizado para dar trámite y los tiempos de respuesta verificando aleatoriamente algunas respuestas y los tiempos utilizados.

La información consolidada para la elaboración de este informe, es adquirida a través de los responsables del proceso conforme a lo documentado en el Sistema de Gestión de Calidad. Dicha información solicitada debe ser entregada al responsable de control interno de gestión de la ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia al momento de su respectiva solicitud, teniendo en cuenta los tiempos de presentación y publicación del informe.

Para la realización del presente informe, se utilizaron técnicas de Auditoria, en concordancia con lo estipulado en el parágrafo del artículo 9 y artículo 12 de la Ley 87 de 1993, tal como se relaciona a continuación:

- Revisión de los documentos que respaldan respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y el trámite dado a las mismas.

DEFINICIONES

Petición: Es la solicitud respetuosa de información o actuación relacionada con la prestación del servicio, que el cliente tiene derecho a presentar a la entidad.

Queja: Es la manifestación de un usuario en la que revela la ocurrencia de un hecho irregular que no está relacionado directamente con las condiciones de la prestación del servicio. Se considera como una observación para tener en cuenta a nivel interno de la entidad.

Reclamo: Es la protesta presentada por un usuario relacionada con fallas en la prestación del servicio, así como el incumplimiento de las obligaciones contractuales.

Sugerencia: Es la proporción, 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.

Felicitación: Acción documentada en donde los usuarios expresan y dejan de manera escrita o verbal su satisfacción por los servicios recibidos de la entidad.

CONTROL

La oficina asesora de control interno de gestión de la ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia, 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 deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencia que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Los mecanismos con que se cuenta para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) son:

- Página web: www.esehospitalsantafedeantioquia.gov.co
- Formato Físico de PQRSF, código AU-AU-FT-08
- Correo electrónico: atencionalusuario@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co
gdocumental@esehospitalsantafedeantioquia.gov.co
- Buzones de sugerencias que se encuentran ubicados en las áreas de la Institución (Experiencia al Usuario, Odontología, Urgencias, Hospitalización Bloque Uno, Hospitalización Bloque Dos, Laboratorio, Pediatría, Farmacia, Cirugía, Llano de Bolívar, CAPI).
- Vía telefónica: (054) 8531020, Ext: 101.

Propósito:

- Evaluar el comportamiento que ha tenido el Sistema de Recepción, Direccionamiento y Respuestas de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia durante el Primer Semestre de 2026 para presentar las recomendaciones que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso.
- Evidenciar el grado de cumplimiento de las normas aplicables a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia.
- Evaluar el cumplimiento del procedimiento gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRSF, aplicable en la ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia.
- Asegurar el registro en el sistema, en tiempo real del 100% de las quejas de los usuarios externos e internos.
- Verificar el cumplimiento en el tiempo de respuestas y su pertinencia.

- Identificar debilidades que permitan implementar mejoras en el trámite de las PQRSF, y tener informado al usuario.
- Realizar estrategias con los actores para mejorar el servicio.

Alcance:

Conocer la percepción del usuario y sus necesidades, con respecto a los servicios prestados en la Entidad.

Hacer el respectivo seguimiento al procedimiento de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRSF, en la ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia, se realizó desde el primero (1) de enero hasta treinta (30) de junio del 2026, teniendo en cuenta el estado de estas se solicita información a los funcionarios de las diferentes dependencias que tiene responsabilidad en el proceso tales como:

- Líder SIAU.
- Líderes de Áreas.
- Subgerente Administrativo y Financiero.
- Subgerente Científico.
- Asociaciones Sindicales.

Lo que da cuenta del siguiente comportamiento y el tratamiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRSF, así:

1. PQRSF Radicadas Por Servicio Primer Semestre 2026.

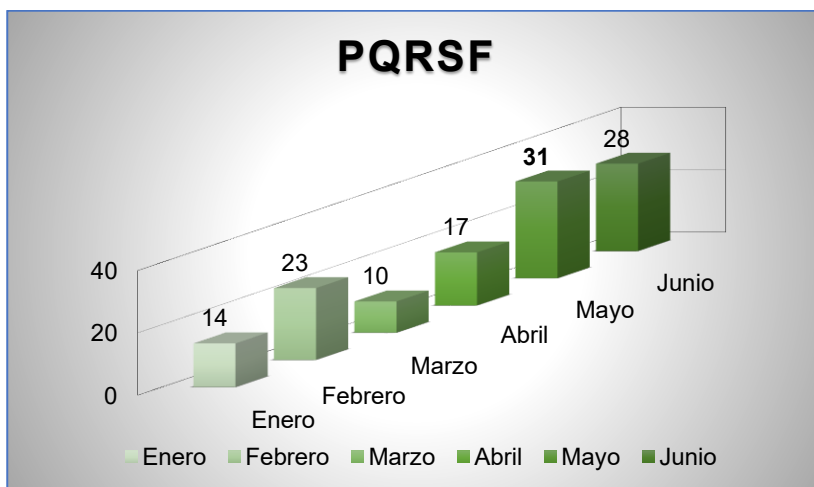
Para el periodo semestral de Enero a Junio del 2026 se radicaron en total 123 PQRSF, en los siguientes servicios de la ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia.

- | | |
|----------------------------|------------------------------|
| • Consulta Externa. | • Urgencias. |
| • Hospitalización Adultos. | • Hospitalización Pediatría. |
| • Farmacia. | • Odontología. |
| • Cirugía. | • Laboratorio. |
| • Portería. | • Citas. |
| • Facturación. | • Alimentación. |
| • Servicios Generales. | • Radiología. |
| • Llano de Bolívar. | • Procedimientos. |
| • Autorizaciones. | • Psicología. |
| • Enfermería. | • Consulta Especializada. |
| • Antioquia Vital. | • E.S.E. en general. |
| • Alimentación. | • Mantenimiento. |

- Archivo clínico.
- Archivo administrativo.

2. Comportamiento mensual de las PQRSF Primer Semestre 2026.

De conformidad con la información suministrada por SIAU (Recepción y Registro) se presenta el siguiente comportamiento de las PQRSF, reportado de manera mensual en el formato físico de PQRSF y en la página Web de la Entidad. Es importante tener en cuenta que la ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia es una entidad de segundo nivel de atención y acorde a la población objetivo, el número de PQRSF, no se considera de gran magnitud frente a los servicios prestados tal como se evidencia en el comportamiento entre el periodo de Enero a Junio del presente año, siendo el mes de Mayo en donde se interpusieron mayores comunicaciones por los peticionarios o quejosos.



Grafica 1. Comportamiento de la PQRSF, meses de Enero a Junio del 2026, en la ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia. Información SIAU.

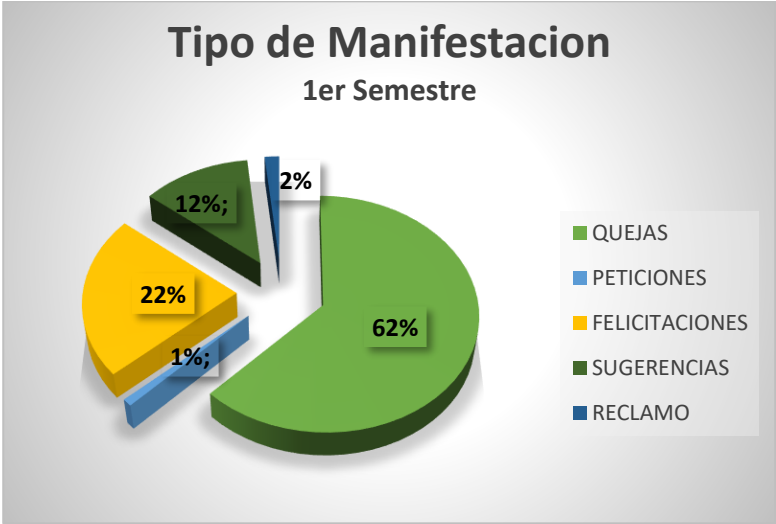
3. Medios de Recepción Primer Semestre 2026.

En cuanto a los medios de recepción utilizados por los peticionarios o quejosos de la ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia para interponer sus PQRSF, estos fueron la página web, correo electrónico, encuesta, formato físico y verbal, para el periodo evaluado (Primer Semestre 2026) los más representativos se generaron con un 64% en formato físico, el 31% en correo electrónico y 4% vía web de la entidad.

4. Comportamiento según la clasificación Primer Semestre 2026.

Para el periodo evaluado y de acuerdo a la clasificación, el comportamiento de las PQRSF se evidenció en la revisión del mencionado semestre, que el 62% de las comunicaciones corresponden a quejas, un 12% corresponden a sugerencias, mientras que tan solo en un 22% son felicitaciones,

un 2% a reclamos y un 1% corresponde a peticiones, lo que se evidencia que hay un mayor número de personas inconformes con la prestación del servicio en las diferentes áreas de la ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia.



Grafica 2. Comportamiento por clasificación de la PQRSF, de la ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia. Información SIAU.

5. Comportamiento por servicios Primer Semestre 2026.

De acuerdo con el comportamiento por servicios prestados en la entidad se destaca negativamente en este semestre los servicios de Facturación y Urgencias por la demora en la prestación del servicio y por mala actitud al prestar el servicio.

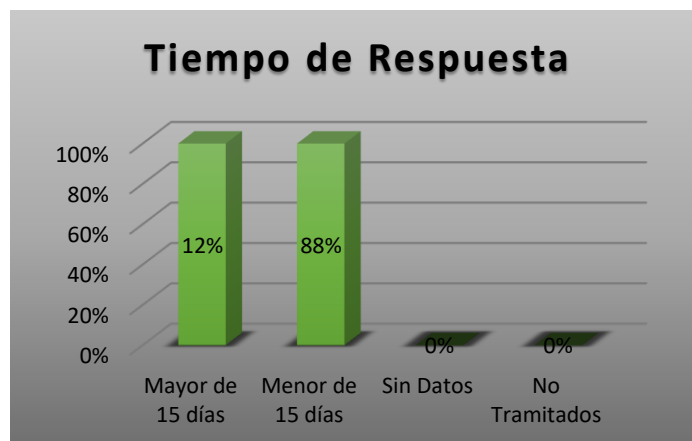
SERVICIO	N° PQRSF PRIMER SEMESTRE 2026
CONSULTA EXTERNA	5
URGENCIAS	9
HOSPITAL ADULTOS	3
HOSPITAL PEDIATRIA	1
FARMACIA	0
ODONTOLOGIA	1
CIRUGIA	3
LABORATORIO	0
PORTERIA	4
CITAS	6
FACTURACIÓN	9
RADIOLOGIA	4
SERVICIOS GENERALES	2
PROCEDIMIENTOS	8

AUTORIZACIONES	2
PSICOLOGIA	1
ENFERMERIA	3
CONSULTA ESPECIALIZADA	6
ANTIOQUIA VITAL	1
ESE GENERAL	3
ALIMENTACION	3
MANTENIMIENTO	1
ARCHIVO CLINICO	1
ARCHIVO ADMINISTRATIVO	1
LLANO BOLIVAR	5
TOTAL	82

6. Comportamiento tiempo de respuesta.

Según los datos solicitados para el periodo evaluado y que se refleja en el siguiente cuadro, las Quejas tramitadas y resueltas, están en menos de quince (15) días correspondientes al 88% del total de estas radicadas en la entidad. Por otra parte, se evidencia que el 12% de dichas quejas fueron resueltas en más de 15 días.

TIEMPO DE RESPUESTA		
Mayor de 15 días	10	12%
Menor de 15 días	72	88%
Sin Datos	0	0%
No Tramitados	0	0%
Total General	82	100%



Grafica 3. Comportamiento tiempo de respuesta con corte a Julio del 2026. Información SIAU.

La oportunidad de respuesta de las quejas del primer semestre se encuentra operando con normalidad, ya que se está respondiendo dentro del tiempo estipulado por ley, aunque se presentaron algunos casos en donde se respondió por fuera del tiempo establecido, se debe mejorar este aspecto realizando una mejor trazabilidad a las PQRSF para evitar la extemporaneidad en las respuestas, también se debe reforzar por parte de la oficina de SIAU la retroalimentación a cada una de las áreas, con el fin de trabajar conjuntamente para la respuesta a las manifestaciones y para generar planes de mejora que eviten manifestaciones negativas.

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES:

Este informe fue publicado después de la fecha exigida por la ley, ya que los datos solicitados (Información PQRSF Primer Semestre 2026) fueron entregados el 30 de Julio del 2026 quedando entonces dicho informe extemporáneo.

La oficina asesora de control interno de gestión le recomienda al funcionario y líder de SIAU de la entidad en suministrar dicha información para las próximas fechas que estas sean entregadas a la menor brevedad cumpliendo así con las fechas estimadas de publicación.

Con fundamento en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio y el cumplimiento del procedimiento documentado.

- La oficina asesora 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. (Artículo 76 de la Ley 1474).
- Desplegar le Manual de comunicaciones a los clientes Internos y Externos a fin de que se utilicen de la mejor manera y lograr su masificación.
- Continuar con la promoción para que los grupos de valor utilicen los canales institucionales electrónicos para el proceso de PQRSF, ya que existe un crecimiento y es una herramienta implementada desde la Alta Dirección permitiendo el seguimiento y control.
- Promover la página web institucional con el fin de que sea utilizada con mayor frecuencia por parte de los clientes internos y externos.
- Se recomienda fortalecer la política del buen trato realizando estrategia e implementado acciones de sensibilización y acciones de seguimiento, evaluación mejoramiento.

- Para enmendar las quejas reiterativas sobre la mala actitud, mal servicio, trato discriminatorio o grotesco por parte de personal del área de urgencias y facturación, personal asistencial, administrativo o de servicio, se sugiere llevar registro y control sobre el seguimiento por parte del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), de persistir dichas novedades reportar estos casos a Control Interno Disciplinario para el trámite correspondiente.
- Para reconocer la labor del servidor, o los servidores que reciben felicitaciones por su trabajo en el área o servicio con mayor número de felicitaciones (durante el período de un mes) se propone implementar acciones por parte del Comité de Bienestar Social para definir un estímulo (bono, día compensatorio, etc.) como reconocimiento al servidor o al área de trabajo.
- Continuar con la socialización en la entidad con los derechos y deberes, los recursos legales de protección al ciudadano, normatividad, entre otros que permitan la atención optima de PQRSF.
- Socializar a los usuarios del área de Influencia de la ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia sobre los procedimientos y trámites internos, especialmente los relacionados con los servicios misionales donde el porcentaje de peticiones, reclamos y sugerencias es mayor.
- Los servicios de Urgencias y Facturación son los que presentan el mayor número de Quejas, en su mayoría por retraso en la atención del personal y se denota el mal trato por parte de algunas servidoras frente a los usuarios.
- Se pudo establecer que los motivos por los cuales se presentaron quejas y reclamos en la entidad, están relacionados con la actitud de algunos colaboradores en la entidad.

CONTROL DOCUMENTAL	
Fecha de elaboración:	Agosto de 2026
Oficio proyectado por:	Alejandro Muñoz Arredondo.