

SEGUIMIENTO TRÁMITE PQRSF PRIMER SEMESTRE 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO

JULIO HERNAN VILLABONA VARGAS

**Asesor Oficina de
Control Interno**

Julio 2025

Hospital Regional Manuela Beltrán
NIT 900.190.045-1
Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880
ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
Socorro, Santander - Colombia

Es tiempo de la Sostenibilidad y Servir a Santander

PRESENTACIÓN

El presente informe semestral hace referencia al Procedimiento Cód.: GAU-PC-01 “Procedimiento para el trámite de peticiones, quejas, reclamo con riesgo vital, reclamo con riesgo priorizado, reclamo con riesgo simple, sugerencias y felicitaciones”, recibidas de los Usuarios y atendidas a través de los diferentes canales de atención durante el primer semestre de 2025, este informe es elaborado por la Oficina de Control Interno del Hospital Regional Manuela Beltrán y tiene como objetivo principal el de reconocer las fallas en la atención y a su vez determinar las necesidades de los usuarios frente a los servicios recibidos, de igual forma a través del presente, se generan propuestas de mejoramiento al sistema de Atención al Ciudadano con el fin de cumplir con los términos establecidos por la ley.

Conforme a lo contemplado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, comedidamente me permito informar que la Oficina de Control Interno ha hecho seguimiento a la gestión realizada por parte de la E.S.E. HRMB respecto del adecuado funcionamiento en lo pertinente al servicio relacionado con el “Procedimiento para el trámite de peticiones, quejas, reclamo con riesgo vital, reclamo con riesgo priorizado, reclamo con riesgo simple sugerencias, y felicitaciones” Cód.: GAU-PC-01.

Es de anotar que dicha gestión está liderada por la Oficina de Servicio y Atención al Usuario SIAU, adscrito a la Subdirección Administrativa y financiera, quienes han venido desarrollando el proceso de recepción, trámite y solución de las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos han formulado a la Institución, en los diferentes medios tales como, el buzón instalado en puntos estratégicos de la entidad, correo electrónico, líneas telefónicas o de forma presencial.

De acuerdo con el número de quejas, reclamos y sugerencias, se realiza un análisis comparativo, donde se pueden visualizar las diferentes inconformidades y debilidades en la atención brindada por los distintos servicios, así mismo, producto de esta revisión se generan recomendaciones en pro de mejorar la prestación del servicio.

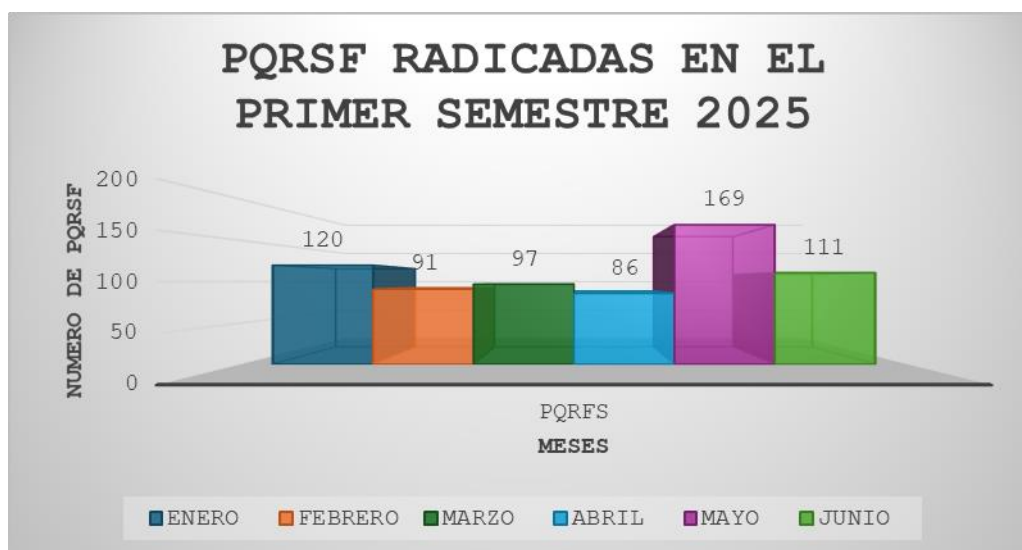
CANALES DE ATENCIÓN

La E.S.E. HRMB pone a disposición de sus usuarios y la ciudadanía en general los siguientes canales:

PRESENCIAL 	Ventanilla Única Dirección: Carrera 16 #9-53 Socorro, Santander oficina SIAU portería principal Horario: 6:00 am a 5:00 pm Descripción: Se informa al usuario sobre trámites y servicios que son competencia de la ESE HRMB y se reciben las PQRSF.
TELEFONICO 	PBX (+57) (607) 6852880 EXT: 258 Horario: 6:00 am a 5:00 pm Descripción: Se informa al usuario sobre trámites y servicios que son competencia de la ESE HRMB y se reciben las PQRSF.
VIRTUAL 	Formulario electrónico: ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co Correo electrónico: siau@hospitalmanuelabeltran.gov.co Notificaciones Judiciales: juridica@hospitalmanuelabeltran.gov.com Horario: 24 horas del día
ESCRITO 	Buzón Dirección: Servicio consulta externa, laboratorio, rayos X, pediatría, quirúrgicas, medicina interna, ginecología, cirugía, urgencias, especializada., nodo Palmas y nodo Hato Horario: 24 horas del día Descripción: Por este canal se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, y así asegurar la trazabilidad del trámite.

TOTAL DE PQRSF RADICADAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2025

Durante el primer semestre del año 2025, se radicaron en total 674 requerimientos (PQRSF) en la E.S.E. HRMB. Distribuidos de la siguiente forma: para el mes de Enero se presentaron 120 (PQRSF), en el mes de Febrero se formularon 91, en Marzo 97, en Abril 86, en Mayo 169, y en Junio 111. (Ver gráfica No.1).



GRAFICA 1.

De acuerdo con lo anterior, el mes con menor número de PQRSF fue abril con un total de 86, mientras el mes de mayo tuvo el mayor número de PQRSF con un total de 169.

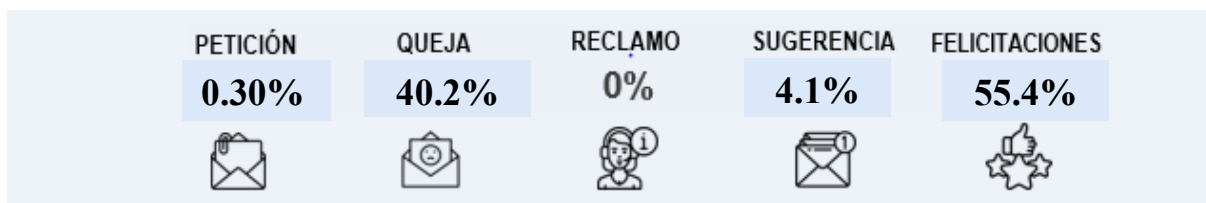
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

Para el primer semestre 2025, se radicaron: 2 petición, 271 quejas, 0 reclamos, 28 sugerencias y 373 felicitaciones. En la siguiente tabla se presenta el total de radicados clasificados por peticiones quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:

MES	PQRSF	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
ENERO	120	0	79	0	3	38
FEBRERO	91	1	29	0	5	56
MARZO	97	1	26	0	4	66
ABRIL	86	0	20	0	2	64
MAYO	169	0	85	0	2	82
JUNIO	111	0	32	0	12	67
TOTAL	674	2	271	0	28	373

Tabla No.1 Total PQRS primer semestre 2025

PORCENTAJES PRIMER SEMESTRE 2025 DE PQRSF



Hospital Regional Manuela Beltrán
NIT 900.190.045-1
Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880
ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
Socorro, Santander - Colombia

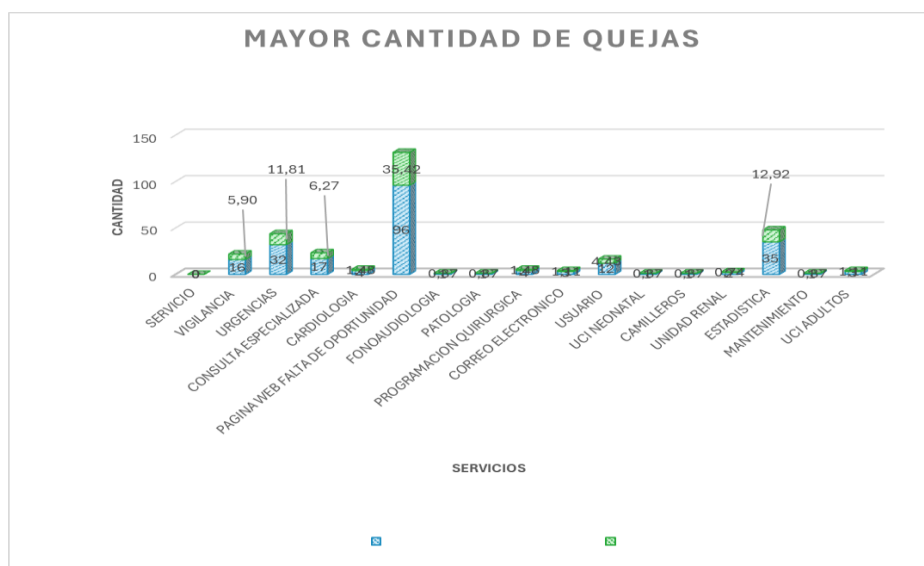
Es tiempo de la Sostenibilidad y Servir a Santander

QUEJAS PRIMER SEMESTRE 2025 POR SERVICIOS

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL POR SERVICIO	%PARTICIPACION
CONSULTA EXTERNA	2	0	0	0	0	0	2	0,74
VIGILANCIA	1	2	2	1	8	2	16	5,90
LABORATORIO Y ODONTOLOGIA	3	1	3	1	3	0	11	4,06
GINECO	0	0	0	1	0	0	1	0,37
MEDICINA INTERNA	0	1	2	0	0	0	3	1,11
QUIRURGICAS	0	0	1	0	0	1	2	0,74
PEDIATRIA	0	0	0	0	1	0	1	0,37
CRUGIA	0	0	0	1	0	0	1	0,37
RADIOLOGIA	2	2	0	0	2	1	7	2,58
URGENCIAS	3	2	6	4	14	3	32	11,81
CONSULTA ESPECIALIZADA	1	5	7	1	1	2	17	6,27
FACTURACION	1	1	0	1	1	3	7	2,58
SERVICIOS GENERALES	5	0	0	0	0	0	5	1,85
CARDIOLOGIA	1	1	1	0	0	1	4	1,48
PAGINA WEB FALTA DE OPORTUNIDAD	39	0	0	9	38	10	96	35,42
FONO AUDIOLOGIA	1	0	0	0	0	0	1	0,37
PATOLOGIA	0	0	0	0	1	0	1	0,37
PROGRAMACION QUIRURGICA	0	1	0	0	2	1	4	1,48
CORREO ELECTRONICO	0	0	0	0	3	0	3	1,11
USUARIO	0	2	0	0	6	4	12	4,43
UCI NEONATAL	0	0	0	0	0	1	1	0,37
CAMILLEROS	0	0	0	0	0	1	1	0,37
UNIDAD RENAL	0	0	0	0	1	1	2	0,74
ESTADISTICA	18	11	4	1	0	1	35	12,92
MANTENIMIENTO	0	0	0	0	1	0	1	0,37
UCI ADULTOS	1	0	0	0	2	0	3	1,11
ALIMENTACION	1	0	0	0	0	0	1	0,37
CLINICA DE HERIDAS	0	0	0	0	1	0	1	0,37
TOTAL	79	29	26	20	85	32	271	100,00

Tabla No.2 Total Quejas primer semestre 2025

Por lo anterior se realiza análisis de los 4 procesos con mayor cantidad quejas en el primer semestre 2025, los cuales representan el 66.42% del total de quejas presentadas en la institución. A continuación, se describen el número de quejas presentadas a cada proceso: PAGINA WEB FALTA DE OPORTUNIDAD (96), ESTADISTICA (35), URGENCIAS (32), CONSULTA ESPECIALIZADA (17).



Grafica No.1 Total Quejas primer semestre 2025

Hospital Regional Manuela Beltrán
NIT 900.190.045-1
Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880
ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
Socorro, Santander - Colombia

- De las 271 quejas presentadas en el I semestre del 2025, el 35,42% fueron realizadas al servicio de página web falta de oportunidad.
- De las 271 quejas presentadas en el I semestre del 2025, el 12,92% fueron realizadas al servicio de estadística.
- De las 271 quejas presentadas en el I semestre del 2025, el 11,81% fueron realizadas al servicio de urgencias.
- De las 271 quejas presentadas en el I semestre del 2025, el 6,27% fueron realizadas al servicio de consulta especializada.

PETICIONES PRIMER SEMESTRE 2025 POR SERVICIOS



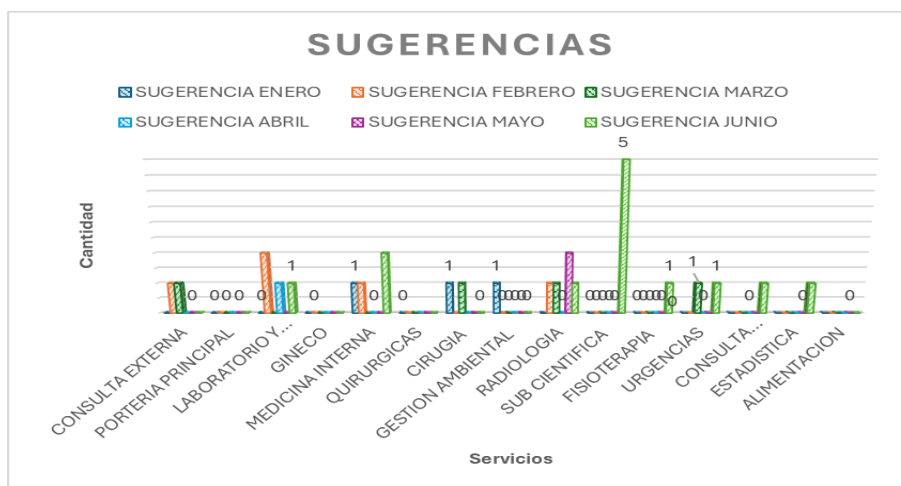
Grafica No.3 Total Peticiones primer semestre 2025

De acuerdo con la información referente a las peticiones del primer semestre 2025, se concluye que el servicio de radiología tuvo 1 petición en el mes de febrero y ginecología tuvo 1 en el mes de marzo.

RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2025 POR SERVICIOS

No existieron reclamos para este periodo.

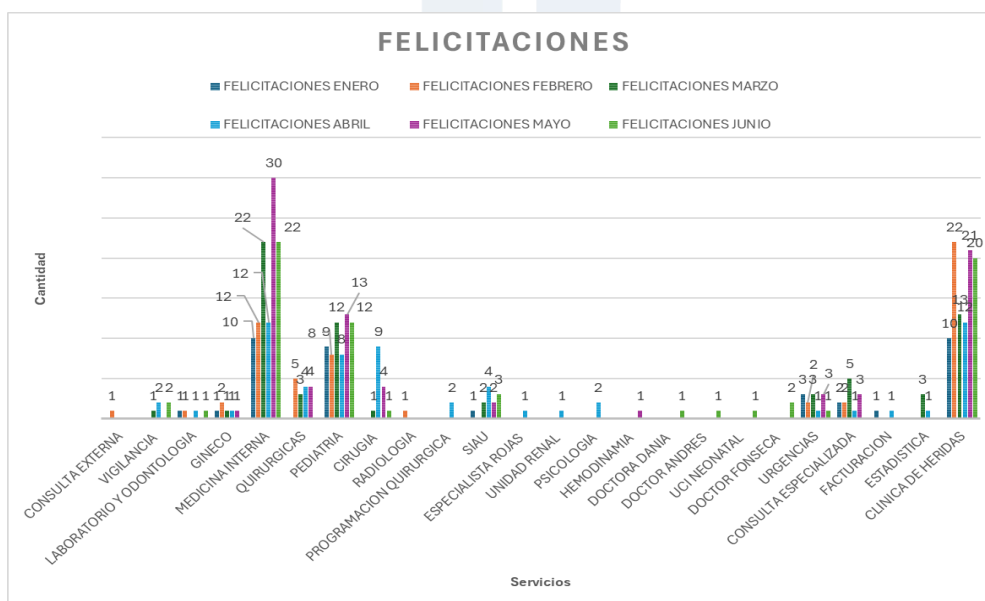
SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE 2025 POR SERVICIOS



Grafica No.4 Total Sugerencias primer semestre 2025

Por lo anterior y en referencia a las sugerencias emitidas en el primer semestre 2025, se evidencia que la mayoría de las sugerencias se presentaron en el mes de junio y en donde el servicio de sub científica conto con el mayor número de sugerencias durante el primer semestre 2025.

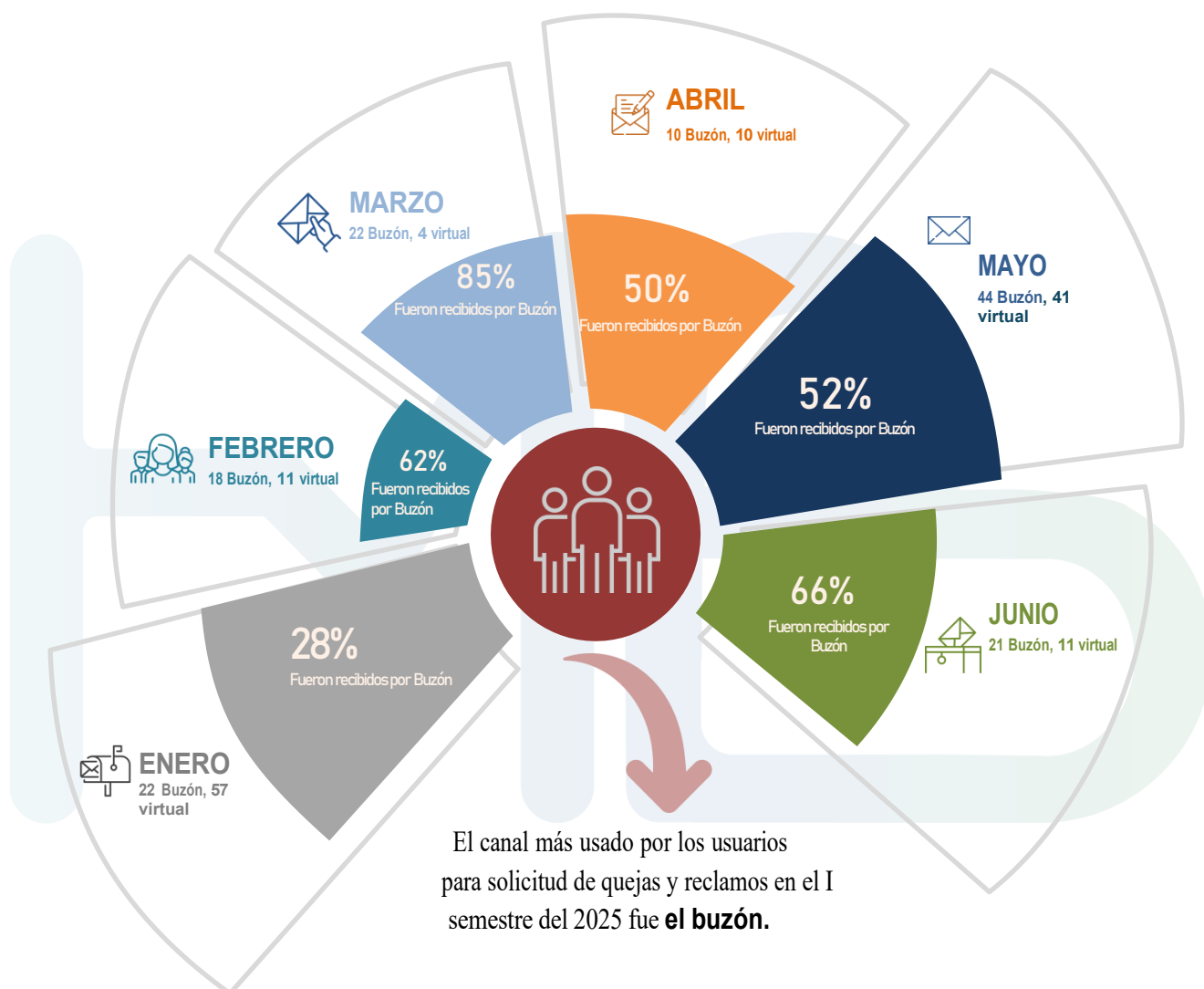
FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE 2025 POR SERVICIOS



Grafica No.5 Total Felicitaciones primer semestre 2025

Por lo anterior y en referencia a las felicitaciones emitidas en el primer semestre 2025, se evidencia que la mayoría se presentaron en los meses de marzo y mayo en donde el servicio de medicina interna recibió el mayor número de felicitaciones (108) durante el primer semestre 2025.

CANALES DE ATENCIÓN USADOS PARA LA SOLICITUD DE QUEJAS Y RECLAMOS EN EL I SEMESTRE DEL 2025



De acuerdo con lo anterior se concluye que el mes con mayor proporción de quejas y reclamos solicitados por buzón fue el mes de mayo con 44 quejas y el mes en el que menos se presentaron fue en abril el cual alcanzó un total de 10 quejas.

RESPUESTAS DE LAS QUEJAS PRESENTADAS EN EL I
SEMESTRE DEL 2025.

ENERO

1-5 DIAS	6-10 DIAS	11-15 DIAS	+16 DIAS	TOTAL
57	2	8	12	

79

Para el mes de julio el **84%** de las quejas recibidas se respondieron a tiempo.

FEBRERO

1-5 DIAS	6-10 DIAS	11-15 DIAS	+16 DIAS	TOTAL
11	6	8	4	

29

Para el mes de agosto el **86%** de las quejas recibidas se respondieron a tiempo.

MARZO

1-5 DIAS	6-10 DIAS	11-15 DIAS	+ 16 DIAS	TOTAL
6	10	8	2	

26

Para el mes de septiembre el **92%** de las quejas recibidas se respondieron a tiempo.

ABRIL

1-5 DIAS	6-10 DIAS	11-15 DIAS	+16 DIAS	TOTAL
10	7	3	0	

20

Para el mes de octubre el **100. %** de las quejas recibidas se respondieron a tiempo.

MAYO

1-5 DIAS	6-10 DIAS	11-15 DIAS	+16 DIAS	TOTAL
41	20	9	15	

85

Para el mes de noviembre el **83%** de las quejas recibidas se respondieron a tiempo.

JUNIO

1-5 DIAS	6-10 DIAS	11-15 DIAS	+16 DIAS	TOTAL
11	12	6	3	32

Para el mes de noviembre el **91%** de las quejas recibidas se respondieron a tiempo.

Para el primer semestre del año 2025, se recibieron un total de 271 quejas, de las cuales 235 de ellas fueron atendidas oportunamente por las áreas encargadas entre 1 a 15 días dando cumplimiento a lo establecido en el procedimiento para la atención y solución de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios; Así mismo, 36 que se gestionaron entre +16 días de forma inoportuna.

CONTROL Y SEGUIMIENTO

Desde el Sistema de Información y Atención al usuario SIAU, se lleva un documento donde se consolida todos los radicados recibidos a fin de controlar los tiempos establecidos para dar respuesta a los Usuarios de manera oportuna.

ACCIONES DE MEJORA

La oficina debe clasificar las peticiones, Quejas, reclamos con riesgo vital, reclamos con riesgo priorizado, reclamos con riesgo simple Sugerencia, o Felicitaciones, para tiempo de respuesta oportuna.

Los tiempos para tener en cuenta como lo indica el "PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMO CON RIESGO VITAL, RECLAMO CON RIESGO PRIORIZADO, RECLAMO CON RIESGO SIMPLE SUGERENCIAS, Y FELICITACIONES" son los siguientes:

- Peticiones generales: 15 días hábiles
- Solicitudes de información: 10 días hábiles
- Copias: 10 días hábiles.
- Queja: 15 días hábiles.
- Reclamo: 15 días hábiles
- Reclamo con riesgo simple: máximo setenta y dos (72) horas.
- Reclamo con riesgo priorizado: máximo cuarenta y ocho (48) horas.
- Reclamo con riesgo vital: máximo veinticuatro (24) horas.
- Sugerencia: 15 días hábiles.
- Felicitación: 15 días hábiles.

RECOMENDACIONES.

Hospital Regional Manuela Beltrán
NIT 900.190.045-1
Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880
ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
Socorro, Santander - Colombia

Se recomienda tener actualizada la base de datos de dinámica en su módulo de reclamos, quejas, peticiones y felicitaciones (SIAU) para evitar datos inconsistentes en el mismo.


JULIO HERNAN VILLABONA VARGAS
Asesor Oficina de Control Interno

Proyectó: María José Duran Corredor - Profesional Universitario Oficina Control Interno 