

SEGUIMIENTO TRÁMITE PQRSF PRIMER SEMESTRE 2026

OFICINA DE CONTROL INTERNO

LAURA YANETH RUIZ PORRAS

**Asesora Oficina de
Control Interno**

Julio 2026

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 2026, 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 2026

Durante el primer semestre del año 2026, se radicaron en total 521 requerimientos (PQRSF) en la E.S.E. HRMB. Distribuidos de la siguiente forma: para el mes de Enero se presentaron 57 (PQRSF), en el mes de Febrero se formularon 55, en Marzo 158, en Abril 70, en Mayo 91, y en Junio 90. (Ver gráfica No.1).



GRAFICA 1.

De acuerdo con lo anterior, el mes con menor número de PQRSF fue febrero con un total de 55, mientras el mes de marzo tuvo el mayor número de PQRSF con un total de 158.

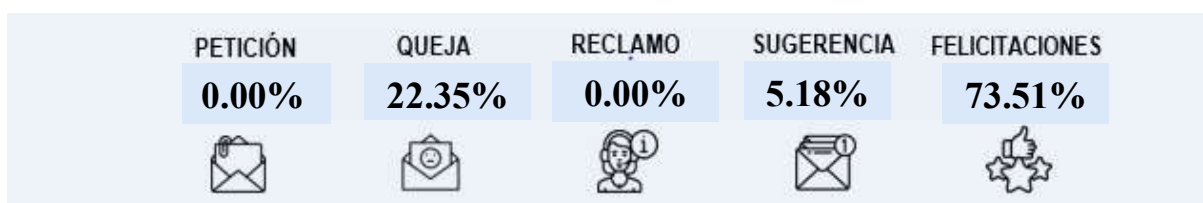
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

Para el primer semestre 2026, se radicaron: 0 peticiones, 111 quejas, 0 reclamos, 27 sugerencias y 383 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	57		17		9	31
FEBRERO	55		18		3	34
MARZO	158		11		6	141
ABRIL	70		7		1	62
MAYO	91		28		6	57
JUNIO	97		37		2	58
TOTAL	528		118		27	383
PORCENTAJE	100%	0,00%	22,35%	0%	5,11%	72,54%

Tabla No.1 Total PQRS primer semestre 2026

PORCENTAJES PRIMER SEMESTRE 2026 DE PQRSF



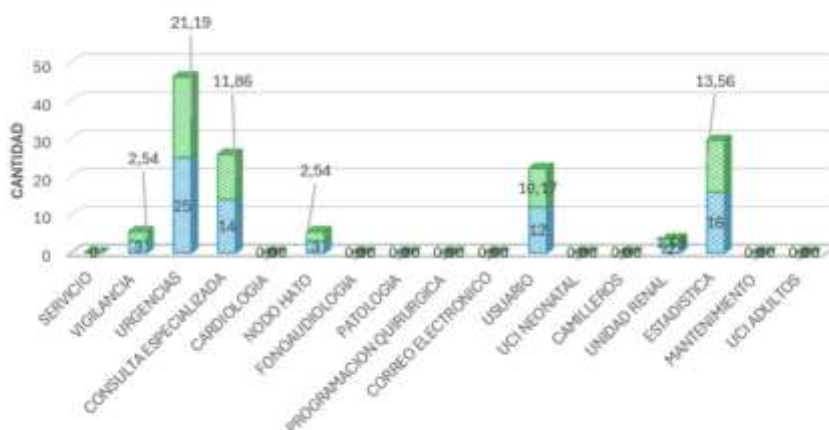
QUEJAS PRIMER SEMESTRE 2026 POR SERVICIOS

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL POR SERVICIO	%PARTICIPACION
CONSULTA EXTERNA							0	0,00
VIGILANCIA	1	1				1	3	2,54
LABORATORIO Y ODONTOLOGIA	2				3	6	11	9,32
GINECO		1					1	0,85
MEDICINA INTERNA	1		3				4	3,39
QUIRURGICAS	1						1	0,85
PEDIATRIA					1		1	0,85
CIRUGIA	3				2	1	6	5,08
RADIOLOGIA		1	1		1	5	8	6,78
URGENCIAS	3	6	3	2	6	5	25	21,19
CONSULTA ESPECIALIZADA	2	3		2	3	4	14	11,86
FACTURACION		2	2			2	6	5,08
SERVICIOS GENERALES						1	1	0,85
CARDIOLOGIA							0	0,00
NODOS HATO					3		3	2,54
FONO AUDIOLOGIA							0	0,00
PATOLOGIA							0	0,00
PROGRAMACION QUIRURGICA							0	0,00
CORREO ELECTRONICO							0	0,00
USUARIO	1	1	1	2	3	4	12	10,17
UCI NEONATAL							0	0,00
CAMILLEROS							0	0,00
UNIDAD RENAL					1	1	2	1,69
ESTADISTICA	2	3	1	1	4	5	16	13,56
MANTENIMIENTO							0	0,00
UCI ADULTOS							0	0,00
ALIMENTACION	1				1		2	1,69
RUIDOS EXTERNOS						2	2	1,69
TOTAL	17	18	11	7	28	37	118	100,00

Tabla No.2 Total Quejas primer semestre 2026

Por lo anterior se realiza análisis de los 4 procesos con mayor cantidad quejas en el primer semestre 2026, los cuales representan el 56.78% del total de quejas presentadas en la institución. A continuación, se describen el número de quejas presentadas a cada proceso: USUARIO (12), CONSULTA ESPECIALIZADA (14), ESTADISTICA (16), URGENCIAS (25).

MAYOR CANTIDAD DE QUEJAS



Grafica No.1 Total Quejas primer semestre 2026

- De las 118 quejas presentadas en el I semestre del 2026, el 10.17% fueron realizadas al servicio de usuario.
- De las 118 quejas presentadas en el I semestre del 2026, el 11.86% fueron realizadas al servicio de consulta especializada.
- De las 118 quejas presentadas en el I semestre del 2026, el 13.56% fueron realizadas al servicio de estadística.
- De las 118 quejas presentadas en el I semestre del 2026, el 21.19% fueron realizadas al servicio de urgencias.

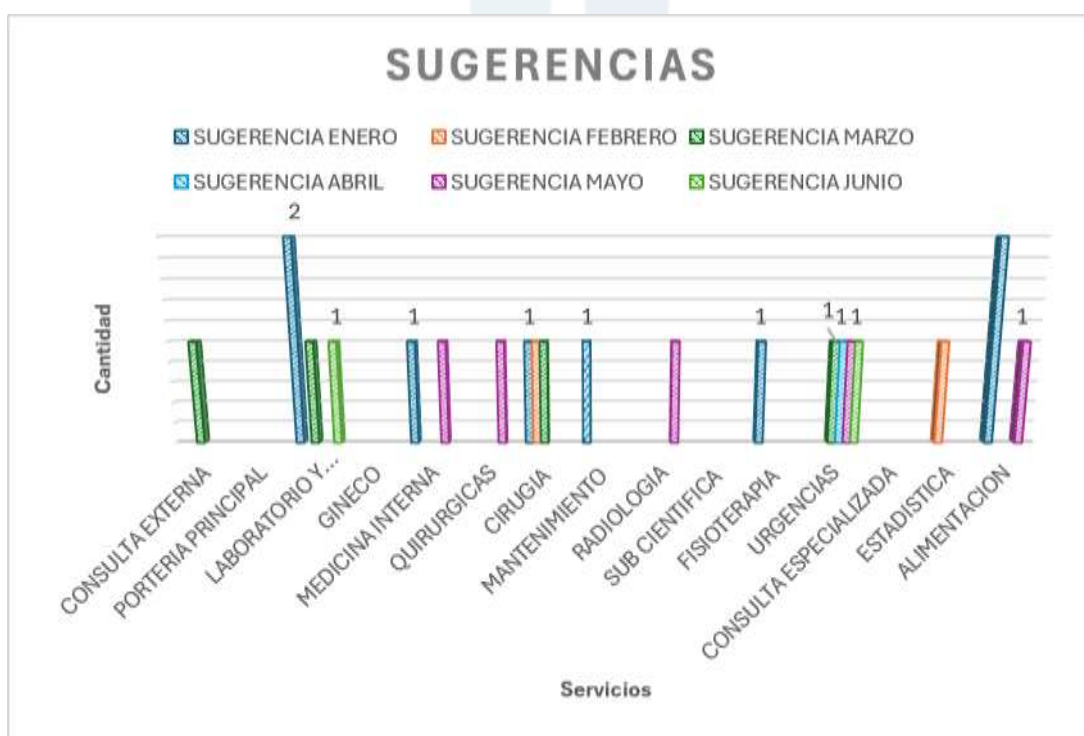
PETICIONES PRIMER SEMESTRE 2026 POR SERVICIOS

De acuerdo con la revisión de la información correspondiente al registro de peticiones del primer semestre de la vigencia 2026, se evidenció que durante el periodo evaluado no se radicaron peticiones. En consecuencia, no se presentaron actuaciones relacionadas con la gestión, trámite o respuesta de este tipo de requerimientos.

RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2026 POR SERVICIOS

De acuerdo con la revisión de la información correspondiente al registro de reclamos del primer semestre de la vigencia 2026, se evidenció que durante el periodo evaluado no se radicaron reclamos. En consecuencia, no se presentaron actuaciones relacionadas con la gestión, trámite o respuesta de este tipo de requerimientos.

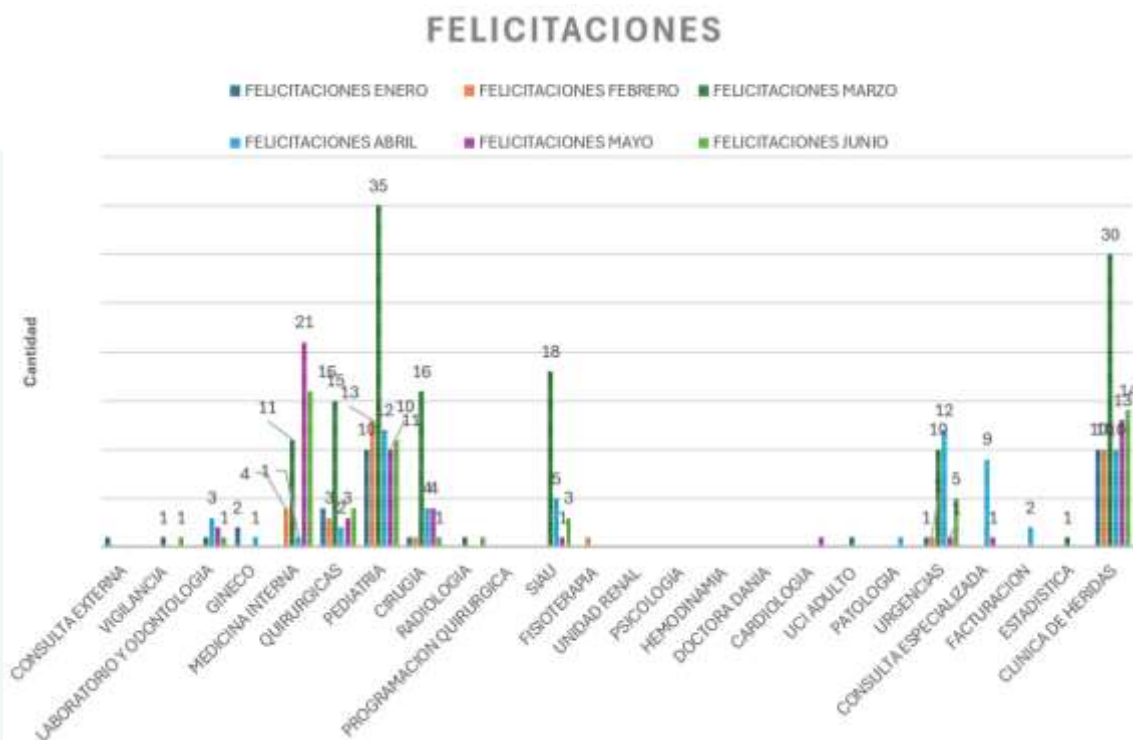
SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE 2026 POR SERVICIOS



Grafica No.4 Total Sugerencias primer semestre 2026

Por lo anterior y en referencia a las sugerencias emitidas en el primer semestre 2026, se evidencia que la mayoría de las sugerencias se presentaron en el mes de enero y en donde los servicios de laboratorio y odontología y alimentación contaron con el mayor número de sugerencias durante el primer semestre 2026.

FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE 2026 POR SERVICIOS



Grafica No.5 Total Felicidades primer semestre 2026

Por lo anterior y en referencia a las felicitaciones emitidas en el primer semestre 2026, se evidencia que la mayoría se presentaron en los meses de marzo y abril en donde el servicio de pediatría recibió el mayor número de felicitaciones (91) durante el primer semestre 2026.

CANALES DE ATENCIÓN USADOS PARA LA SOLICITUD DE QUEJAS Y RECLAMOS EN EL I SEMESTRE DEL 2026



De acuerdo con lo anterior se concluye que el mes con mayor proporción de quejas y reclamos solicitados por buzón fue el mes de junio con 37 quejas y el mes en el que menos se presentaron fue en abril el cual alcanzó un total de 7 quejas.

RESPUESTAS DE LAS QUEJAS PRESENTADAS EN EL I SEMESTRE DEL 2026.

ENERO

1-5 DIAS	6-10 DIAS	11-15 DIAS	+16 DIAS	TOTAL
3	5	9	0	

17

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

FEBRERO

1-5 DIAS	6-10 DIAS	11-15 DIAS	+16 DIAS	TOTAL
8	7	3	0	

18

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

MARZO

1-5 DIAS	6-10 DIAS	11-15 DIAS	+ 16 DIAS	TOTAL
0	8	3	0	

11

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

ABRIL

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

7

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
5	20	3	0	28

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

JUNIO

1-5 DIAS	6-10 DIAS	11-15 DIAS	+16 DIAS	TOTAL
3	15	9	0	27

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

Para el primer semestre del año 2026, se recibieron un total de 118 quejas, de las cuales todas 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.

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.

RECOMENDACIONES.

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.

Promover el uso de los diferentes canales de atención institucional (virtual, telefónico y presencial), teniendo en cuenta que durante el primer semestre de 2026 el buzón fue el único canal utilizado para la recepción de quejas y reclamos, con el propósito de facilitar el acceso de los usuarios y diversificar los mecanismos de participación.

Continuar fortaleciendo las estrategias que contribuyen a la oportunidad en la respuesta de las PQRSF, con el fin de mantener el cumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente, considerando que el 100 % de las quejas fueron atendidas dentro de los tiempos definidos.

Realizar seguimiento periódico al comportamiento de las PQRSF mediante análisis de tendencias e indicadores, que permitan identificar oportunamente oportunidades de mejora y orientar la toma de decisiones por parte de los líderes de proceso.


LAURA YANETH RUIZ PORRAS
Asesor Oficina de Control Interno

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