

SEGUIMIENTO TRÁMITE PQRSF SEGUNDO SEMESTRE 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO

LAURA YANETH RUIZ PORRAS

**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 segundo 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.

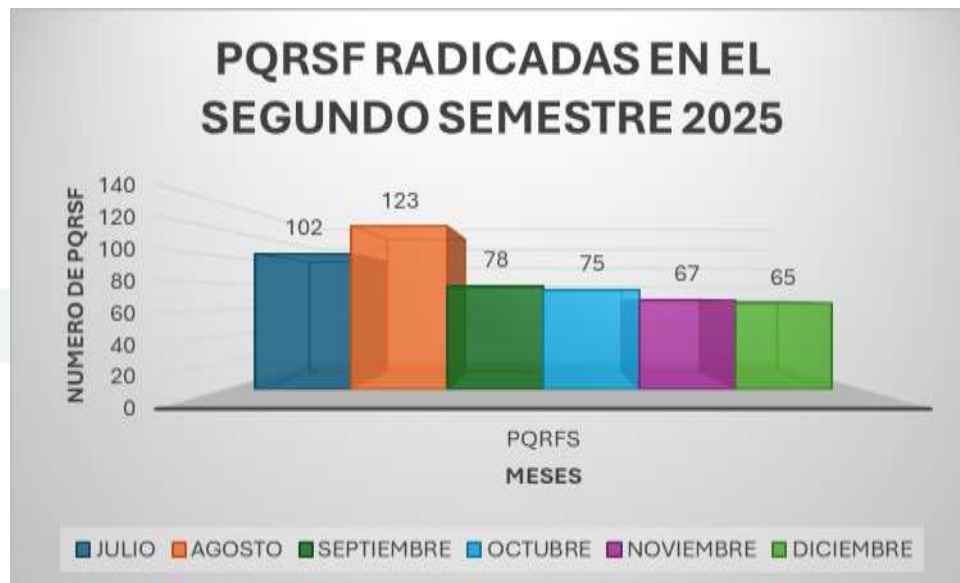
CANALES DE ATENCIÓN

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

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

TOTAL DE PQRSF RADICADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2025

Durante el segundo semestre del año 2025, se radicaron en total: **510 requerimientos (PQRSF)**, en la E.S.E. HRMB, distribuidos de la siguiente forma: para el mes de **Julio** se presentaron: **102 (PQRSF)**, en el mes de **Agosto** se formularon: **123**, en **Septiembre** se formularon: **78**, en **Octubre** se formularon: **75**, en **Noviembre** se formularon: **67**, y en **Diciembre** se formularon: **65**. (Ver gráfica No.1).



GRAFICA 1. Total de PQRSF radicadas en el segundo semestre 2025

De acuerdo con lo anterior, el mes con **menor** número de PQRSF fue: **Diciembre**, con un total de **65**, mientras el mes de **Agosto** tuvo el mayor número de PQRSF con un total de **123**.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

Para el segundo semestre 2025, se radicaron: **2 PETICIÓN**, **181 QUEJAS**, **0 RECLAMOS**, **30 SUGERENCIAS** y **297 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
JULIO	102	1	41	0	6	54
AGOSTO	123	1	45	0	9	68
SEPTIEMBRE	78	0	32	0	8	38
OCTUBRE	75	0	27	0	4	44
NOVIEMBRE	67	0	17	0	1	49
DICIEMBRE	65	0	19	0	2	44
TOTAL	510	2	181	0	30	297

Tabla No.1 Total PQRS segundo semestre 2025

PORCENTAJES SEGUNDO SEMESTRE 2025 DE PQRSF



QUEJAS SEGUNDO SEMESTRE 2025 POR SERVICIOS

SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL POR SERVICIO	%PARTICIPACION
CONSULTA EXTERNA							0	0,00
VIGILANCIA	2				2		4	2,21
LABORATORIO Y ODONTOLOGIA	2	2	2	1		2	9	4,97
GINECO						1	1	0,55
MEDICINA INTERNA	1		1				2	1,10
QUIRURGICAS	1				2	1	4	2,21
PEDIATRIA		1					1	0,55
CIRUGIA	2	1	1	4			8	4,42
RADIOLOGIA	1		1		1	1	4	2,21
URGENCIAS	4	3	1	8	4	4	24	13,26
CONSULTA ESPECIALIZADA	4	12	4			1	21	11,60
FACTURACION	2	3	2	1	1		9	4,97
SERVICIOS GENERALES							0	0,00
CARDIOLOGIA	2						2	1,10
PAGINA WEB FALTA DE OPORTUNIDAD	2			3			5	2,76
CORREO ELECTRONICO	3	13					16	8,84
CONSULTA EXTERNA	2	2			1		5	2,76
CLINICA DE HERIDAS	2						2	1,10
FISIOTERAPIA			3				3	1,66
EQUIPOS BASICOS	1						1	0,55
PROGRAMACION QUIRURGICA		1	3		2	1	7	3,87
CORREO ELECTRONICO							0	0,00
USUARIO	9	3	6	7	2	3	30	16,57
UCI NEONATAL							0	0,00
CAMILLEROS						1	1	0,55
UNIDAD RENAL		1					1	0,55
ESTADISTICA	1	3	4	3	1	3	15	8,29
VACUNACION			1				1	0,55
MANTENIMIENTO							0	0,00
UCI ADULTOS							0	0,00
ALIMENTACION			2		1	1	4	2,21
NUTRICION			1				1	0,55
TOTAL	41	45	32	27	17	19	181	100,00

Tabla No.2 Total Quejas segundo semestre 2025

Por lo anterior se realiza análisis de los 4 procesos con mayor cantidad quejas en el segundo semestre 2025, los cuales representan el 50,27% del total de quejas presentadas en la institución. A continuación, se describen el número de quejas presentadas a cada proceso: USUARIO (30), URGENCIAS (24), CONSULTA ESPECIALIZADA (21), CORREO ELECTRONICO (16).



Grafica No.2 Total Quejas segundo semestre 2025

- De las 181 quejas presentadas en el II semestre del 2025, el 16,57% fueron realizadas al servicio de usuario.
- De las 181 quejas presentadas en el II semestre del 2025, el 13,26% fueron realizadas al servicio de urgencias.
- De las 181 quejas presentadas en el II semestre del 2025, el 11,60% fueron realizadas al servicio de consulta especializada.
- De las 181 quejas presentadas en el II semestre del 2025, el 8,84% fueron realizadas al servicio de correo electrónico.

PETICIONES SEGUNDO SEMESTRE 2025 POR SERVICIOS



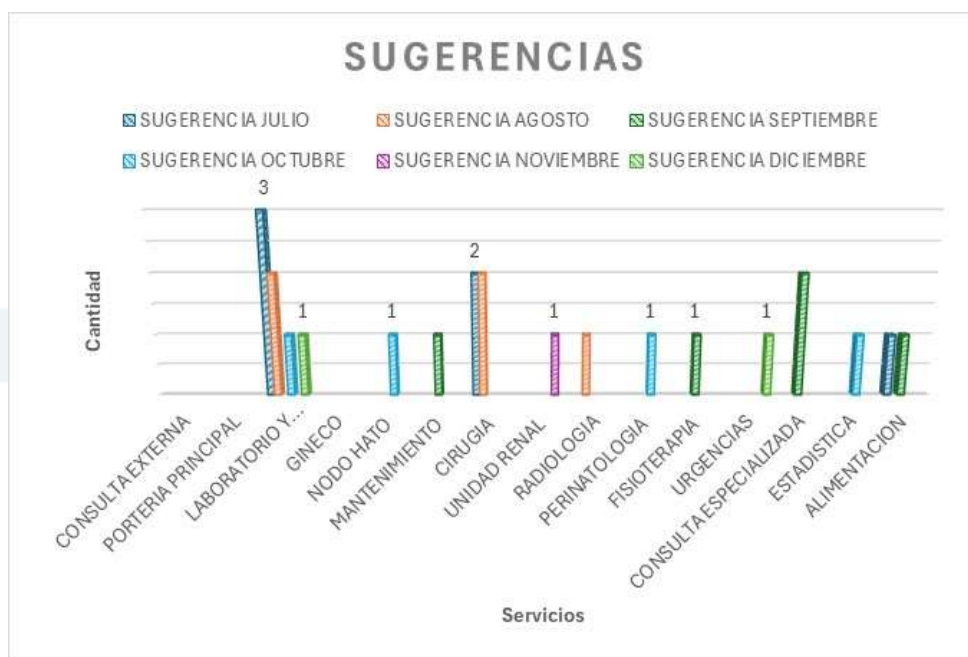
Grafica 3. Total peticiones segundo semestre 2025

De acuerdo con la información referente a las peticiones del segundo semestre 2025, se concluye que el servicio de SIAU tuvo 1 petición en el mes de julio y consulta externa tuvo 1 en el mes de agosto.

RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2025 POR SERVICIOS

No existieron reclamos para este periodo.

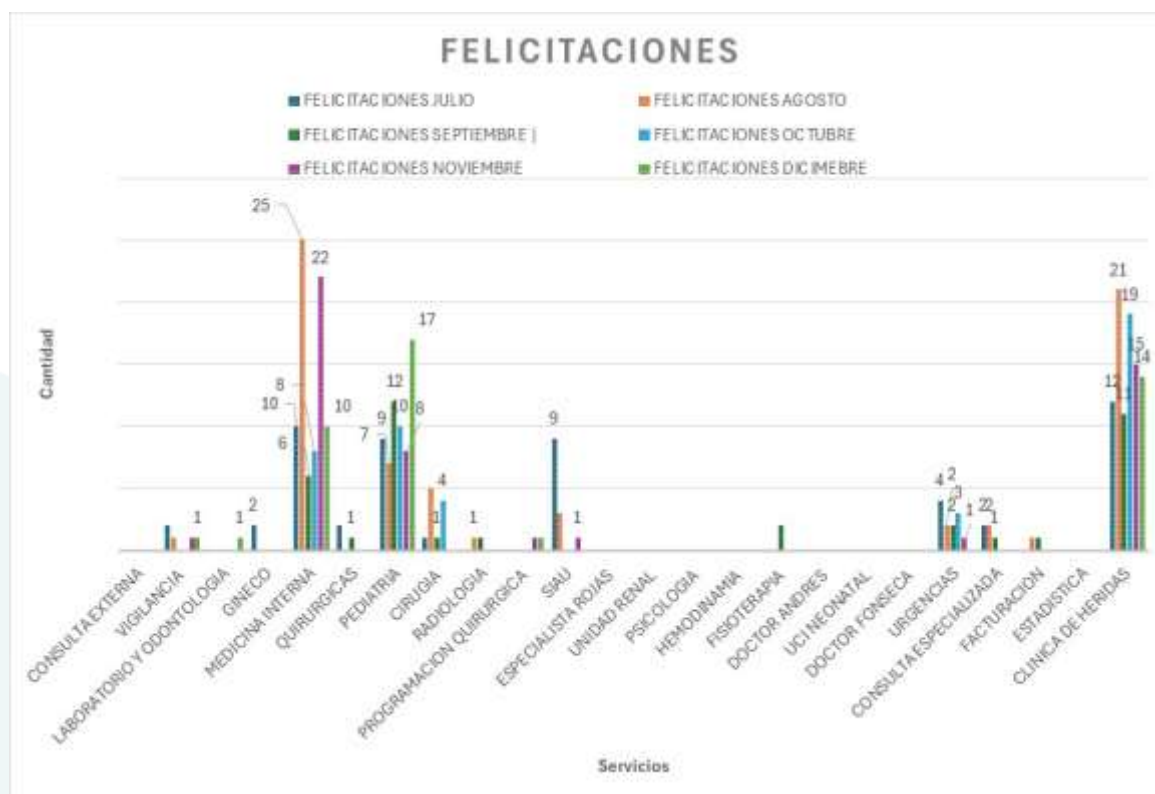
SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2025 POR SERVICIOS



Grafica No.4 Total Sugerencias segundo semestre 2025

Por lo anterior y en referencia a las sugerencias emitidas en el segundo semestre 2025, se evidencia que la mayoría de las sugerencias se presentaron en el mes de agosto y en donde el servicio de laboratorio y odontología conto con el mayor número de sugerencias durante el segundo semestre 2025.

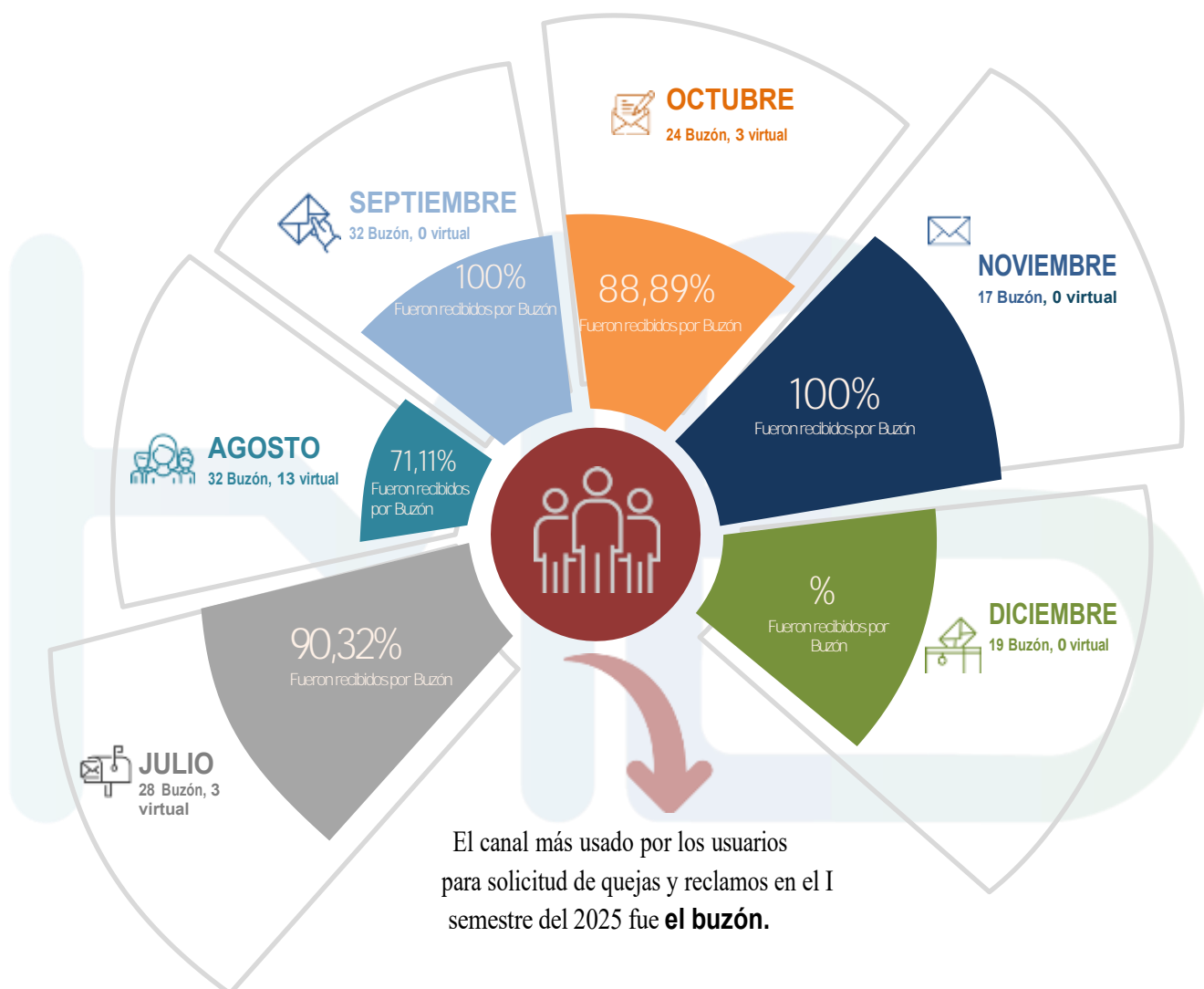
FELICITACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2025 POR SERVICIOS



Grafica No.5 Total Felicitaciones segundo semestre 2025

Por lo anterior y en referencia a las felicitaciones emitidas en el segundo semestre 2025, se evidencia que la mayoría se presentaron en los meses de julio y agosto en donde el servicio de clínica de heridas recibió el mayor número de felicitaciones (92) durante el segundo semestre 2025.

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



Gráfica No. 6 Canales de atención usados para la solicitud de quejas y reclamos en el segundo 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 agosto con 45 quejas y el mes en el que menos se presentaron fue en noviembre el cual alcanzó un total de 17 quejas.

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

JULIO

1-5 DIAS	6-10 DIAS	11-15 DIAS	+16 DIAS	TOTAL
6	30	5	0	41

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

AGOSTO

1-5 DIAS	6-10 DIAS	11-15 DIAS	+16 DIAS	TOTAL
12	26	7	0	45

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

SEPTIEMBRE

1-5 DIAS	6-10 DIAS	11-15 DIAS	+ 16 DIAS	TOTAL
9	15	8	0	32

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

OCTUBRE

1-5 DIAS	6-10 DIAS	11-15 DIAS	+16 DIAS	TOTAL
5	20	2	0	27

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

NOVIEMBRE

1-5 DIAS	6-10 DIAS	11-15 DIAS	+16 DIAS	TOTAL
0	16	1	0	17

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

DICIEMBRE

1-5 DIAS	6-10 DIAS	11-15 DIAS	+16 DIAS	TOTAL
11	2	6	0	19

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

Para el segundo semestre del año 2025, se recibieron un total de 181 quejas, de las cuales 181 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.

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.



LAURA YANETH RUIZ PORRAS
Asesor Oficina de Control Interno

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

Laura Carolina Figueredo Ballesteros- Profesional Universitario Oficina Control Interno



Laura Figueredo