



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 <small>FORMATO DE ACUERDOS</small>	HDG-GC-F7	
		Versión 1	

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN AL USUARIO
SEGUNDO SEMESTRE DE 2025



ASESOR DE CONTROL INTERNO

19/01/2026



	<p align="center"> “UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA : 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: informacccionhospitalgranada.gov.co </p>	
---	---	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 <small>FORMATO DE ACUERDOS</small>	HDG-GC-F7	
		Versión 1	

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno del Hospital Departamental de Granada ESE, en su rol de evaluador independiente y enfoque a la prevención, en el marco del artículo 76 de la Ley 174 de 2011, elabora el presente informe de seguimiento a la gestión del proceso de Atención al Usuario del Hospital Departamental de Granada, teniendo como fundamento los resultados presentados por el área de atención al usuario, el seguimiento mensual que realiza esta oficina al cumplimiento de las respuestas oportunas a los usuarios y la acción de mejora como resultado de la PQR.

De esta manera la unidad de Control Interno, en aras del mejoramiento continuo, en todos sus procesos, y procurando pronta resolución a las inquietudes de los usuarios, realiza seguimiento y evaluación a respuestas de peticiones quejas y reclamos generando las observaciones y recomendaciones pertinentes para el mejoramiento.

	<p align="center"> “UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA : 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: informaccionhospitalgranada.gov.co </p>	
---	---	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 <small>FORMATO DE ACUERDOS</small>	HDG-GC-F7	
		Versión 1	

CONCEPTOS GENERALES SOBRE PQRDF

SUGERENCIA: Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

PETICIÓN: Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

QUEJA: Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios. Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

RECLAMO: Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.

De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, por la cual se regula el derecho fundamental de petición, estos son los tiempos de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones presentadas a esta entidad:

Tabla N° 1: Tiempo de respuesta de peticiones y quejas solicitudes de información

Categoría Documental	Términos de respuesta en días hábiles
Consulta	30
Denuncia	15
Petición de información	10
Petición de Interés General	15
Petición de Interés Particular	15
Queja	15
Reclamo	15
Solicitud de copias de documentos	10
Sugerencia	15
Felicitación	15
Petición de otras entidades	10
Cuando la solicitud no es competencia del Hospital	5



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 <small>FORMATO DE ACUERDOS</small>	HDG-GC-F7	
		Versión 1	

De acuerdo a la Circular externa 202315100000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud, las quejas se deben clasificar y responder de acuerdo a los siguientes parámetros

Tabla N° 2 Clasificación y tiempo de respuestas de los reclamos

RECLAMOS	DEFINICIÓN	TÉRMINOS DE RESPUESTA
Reclamo de Riesgo Simple	Insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector	Tiempo máximo de respuesta de setenta y dos (72) horas
Reclamos de Riesgos Priorizados	Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.	Tiempo máximo de respuesta de cuarenta y ocho (48) horas
Reclamos de Vital	Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.	Tiempo máximo de respuesta de veinticuatro (24) horas

Copias: dentro de los **tres (3) días hábiles** - Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requirieran para una consulta o urgencia, serán catalogados como reclamos.

	<p align="center">“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA : 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: informacccciónhospitalgranada.gov.co</p>	
---	---	---

I. VERIFICACIÓN DEL TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

QUEJAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2025

La unidad de control interno lleva a cabo seguimiento mensual al trámite y respuestas de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones (PQRF), tomando como referencia cuadro de control de la oficina de atención al usuario y sus respectivos registros físicos, procediendo a verificar las acciones que desarrolla por la entidad tendiente al mejoramiento derivado de estas comunicaciones; de esta manera, como se puede ver en el cuadro N° 3 el principal motivo de queja es: “oportunidad” ya que 24 quejas de las 49 es decir el **49%** de los usuarios que interpusieron queja lo hicieron por considerar atención inoportuno por parte de personal de la institución.

Debe tenerse claro que las quejas, según la definición normativa corresponde inconformidades con el actuar de un funcionario de la entidad en la atención recibida.

Tabla No 3: Motivos de Quejas Segundo Semestre de 2025

MOTIVO QUEJAS POR UFUN														
UFUN-MOTIVO	Consulta externa	Citas	Imagenología	Ginecología	Urgencias	Cirugía/UMI	Hospitalización	Observación	Facturación	Pediatría	Laboratorio	Curaciones	Referencia	TOTAL
HUMANIZACIÓN	1	0	0	1	4	0	3	2	1	1	0	1	0	14
INFRAESTRUCTURA	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
OPORTUNIDAD	0	11	0	0	4	1	1	1	0	0	0	0	6	24
PERTINENCIA	1	1	0	2	1	0	1	2	0	0	1	0	0	9
TOTAL	2	12	2	3	9	1	5	5	1	1	1	1	6	49

Como se puede observar en el cuadro N° 3, en relación con los puntos de atención donde se generaron las quejas, aparece el servicio de Consulta Externa con 2, Citas con 12, Imagenología con 2, Ginecología con 3, Urgencias 9, Cirugía y UMI con 1, Hospitalización con 5, Observación 5, Facturación 1 y pediatría 1 laboratorio con 1, curaciones con 1 y referencia con 6.



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 <small>FORMATO DE ACUERDOS</small>	HDG-GC-F7	
		Versión 1	

En este contexto en la Oficina de Control Interno se revisaron las siguientes quejas:

Tabla N° 4: Relación de quejas revisadas por la Unidad de Control Interno

Nº	QUEJA	OBSERVACIÓN/SEGUIMIENTO
141	Presentada por la usuaria MARIAPAZ RAMIREZ SALAZAR La usuaria presenta inconformidad con con la poca oportunidad	Se da respuesta a la queja de la usuaria por medio de #rad20252100014085162 donde se le explica los tiempos de espera reportados, causas identificadas, acciones correctivas y 4 atención al usuario. Tiempo de respuesta: 8 días
144	Presentada por la usuaria MAIRA ALEJANDRA CASTRILLON RIOS La usuaria presenta inconformidad con con la poca oportunidad	Se realizo refuerzo de capacitación al personal en temas de atención al usuario y manejo de situaciones sensibles. Recordatorio a todos los funcionarios sobre los lineamientos para la atención de usuarios, revisión de protocolo de comunicación con aseguradoras, con el fin de facilitar una atención más resolutive de la cual se recibirá asistencia técnica, fecha y hora se da. Tiempo de respuesta: 3 días
147	Presentada por el usuario LIAN NICOLAS CORTES BEDOYA el usuario presenta inconformidad con la de poca humanización.	LA PQR se trasladada al servicio de agendamiento de citas del Hospital Departamental de Granada, en la que se gestiono de forma oportuna, logrando el agendamiento de la cita de control de ortopedia de la paciente, la cual fue agendada la cita. Tiempo de respuesta: 1 día
149	Presentada por la usuaria LIAN VANESSA SALINAS CASTAÑO La usuaria presenta inconformidad con la poca humanización	Se dio respuesta a la usuaria a su solicitud plan de parto, por medio de Oficio Ext.N 251 Tiempo de respuesta: 15 días
151	Presentada por la usuaria FLORA LUCY WILCHES La usuaria presenta inconformidad con la poca oportunidad	Se traslado la PQR al servicio de agendamiento de citas de HDG, LA cual se gestionó oportuna logrando el agendamiento Tiempo de respuesta: 1 día
153	Presentada por la usuaria MIRIAM ALEJANDRA MORNO TORRES La usuaria presenta inconformidad con la poca oportunidad	Se da respuesta a PQR-Inconformidad sobre atención e urgencias (Radicado#RAD20252100015224972). Tiempo de respuesta: 3 días
156	Presentada por el usuario JOSE WILLIAN MURILLO el usuario presenta inconformidad con la de poca oportunidad.	Se da respuesta a la queja por medio de Radicado PQRS 20259300415067212. Tiempo de respuesta: 14 días
188	Presentada por el usuario JUAN SEBASTIAN DIAZ MEJURA el usuario presenta inconformidad con la de poca humanización.	Se da respuesta PQRS N°537 Tiempo de respuesta: 1 día
199	Presentada por la usuaria EVA SALOME ZEA AGUDELO La usuaria presenta inconformidad con la de poca pertinencia	Se da respuesta a la queja a queja trasladada, numero de Radicado 20252100018937972. Tiempo de respuesta: 6 días
210	Presentada por el usuario FREDY DAZA el usuario presenta inconformidad con la de poca humanización	Se da respuesta a queja informando al usuario análisis del caso. Acciones de mejoramiento. Tiempo de respuesta: 1 día

En general las PQR se están respondiendo oportunamente, de acuerdo con el tiempo establecido en el procedimiento de Peticiones, Quejas, y Reclamos de la entidad y en cumplimiento de los términos establecidos en la ley 55 de 2015.

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA : 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: informacccciónhospitalgranada.gov.co	
---	---	---

SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2025

Tabla N°5: motivo de sugerencia

MOTIVO-UFUN	CITAS	HOSPITALIZACIÓN	URGENCIAS	TOTAL
INFRAESTRUCTURA	0	1	0	1
HUMANIZACIÓN	1	0	1	2
OPORTUNIDAD	1	0	0	1
PERTINENCIA	0	0	0	0
TOTALES	2	1	1	4

PETICIONES SEGUNDO SEMESTRE 2025

Tabla N°6: motivo de Peticiones

MOTIVO-UFUN	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACIÓN	CIRUGÍA/UMI	UCI ADULTO	CITAS	REFERENCIA	IMAGENOLOGIA	PEDIATRÍA	GINECOLOGIA	URGENCIA	TOTAL
HUMANIZACIÓN	1	3	2	10	6	0	2	1	1	0	26
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OPORTUNIDAD	2	4	2	0	8	4	2	0	0	0	22
PERTINENCIA	0	1	0	1	0	1	0	0	2	1	6
TOTALES	3	8	4	11	14	5	4	1	3	1	54

RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2025

Tabla N°7: motivo de reclamos

MOTIVO-UFUN	HOSPITALIZACIÓN	CITAS	URGENCIAS	TOTAL
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0
HUMANIZACIÓN				
OPORTUNIDAD	1			1
PERTINENCIA	1	0	0	2
TOTALES	2	0	0	2

RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2025

En relación con los reclamos y su clasificación hay 2 registros, es importante revisar si se están clasificando adecuadamente, teniendo en cuenta la nueva clasificación dada en la circular 202315100000010-5; se puede observar que el reclamo N° 118 no se respondió en el tiempo establecido, el cual indica un máximo de 72 horas,

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 <small>FORMATO DE ACUERDOS</small>	HDG-GC-F7	
		Versión 1	

II. SEGUIMIENTO A RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES

Los derechos de petición y solicitudes de información son radicados en la recepción de la entidad y/o se reciben por medio electrónicos en los correos institucionales, posteriormente y son entregados a cada una de las sugerencias para el trámite respectivo, para este seguimiento se acudió a cada uno de los procesos responsables.


Se observa que la información y tramites correspondiente referente a los derechos de petición y solicitudes de información.

Se revisó la página web y se corroboró que el informe de derechos de petición está debidamente publicado en el área correspondiente al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Se tomaron los siguientes radicados de manera aleatoria tabla 7, con el objetivo de verificar el cumplimiento en el tiempo de respuesta a los usuarios.

Tabla N° 7 verificación por Control Interno de cumplimiento del tiempo de respuesta a los usuarios

RADICADO N.º	SOLICITANTE	ASUNTO DE SOLICITUD	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO EN DÍAS RESPUESTAS
Correo	OTONIEL VANEGAS CHARRY	DERECHO DE PETICION CARÁCTER GENERAL	14/01/2025	27/01/2025	9 días
7839	LEIDY JOHANA LOPEZ MORALES	DERECHO DE PETICION	29/01/2025	06/02/2025	6 días
7946	DANIEL FELIPE MENDEZ LASSO	DERECHO DE PETICION	17/02/2025	17/02/2025	1 día
Correo	PEDRO PABLO TABIAMA BARRIENTO	DERECHO DE PETICION	21/02/2025	10/03/2025	11 días
Correo	PEDRO PABLO TABIAMA BARRIENTO	DERECHO DE PETICION	6/03/2025	31/03/2025	16 días
Correo	Gerente de Conceptos y Asistencia Jurídica Territorial Secretaría Jurídica DEPARTAMENTO DEL META	Derecho de Petición Ley 5	3/04/2025	07/04/2025	2 días
Correo	WILLIAM RIVERA OROZCO	Derecho de Petición – Solicitud urgente de cama UCI para el paciente William Rivera Orozco	1/05/2025	22/05/2025	14 días
8326	CORAIMA VALENCIA RIVERA AGUIRRE	DERECHO DE PETICION	8/05/2025	15/04/2025	5 días
8403	MICHEL OSORIO VILLEGAS	DERECHO DE PETICION	23/05/2025	30/05/2025	5 días
Correo	JUAN CARLOS ALVAREZ GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	05/06/2025	12/06/2025	5 días
Correo	MARIANA SOFIA OSPINA JIMENEZ	DERECHO DE PETICION	09-06-2025	16/06/2025	5 días
Correo	JOSUE VICENTE CAICEDO LOZANO	DERECHO DE PETICION	12/06/2025	27/06/2025	10 días
Correo	PAULA ANDREA BERJARANO MURILLO	DERECHO DE PETICION CORRECCION DE COBRO	11/07/2025	31/07/2025	12 días
Correo	JORGE LIBREROS ARBOLEDA	DERECHO DE PETICION CORRECCION SOLICITUD DE INFORMACION	11/07/2025	31/07/2025	12 días

	<p align="center">“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA : 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: informacccciónhospitalgranada.gov.co</p>	
---	---	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 <small>FORMATO DE ACUERDOS</small>	HDG-GC-F7	
		Versión 1	

Correo	JOSE WILLIAM MURILLO	DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE REMISION	14/07/2025	31/07/2025	9 días
Correo	LAURA CECILIA SOLERTE BENAVIDEZ	DERECHO DE PETICION CORRECCION DE INFORMACION	17/07/2025	29/07/2025	8 días
Correo	LUIS EDUARDO RAMIREZ SANTA	DERECHO DE PETICION INREGULARIDADES EN LA ATENCION	20/06/2025	10/10/2025	76 días/asistencial
008721	FRANCY YADIRA ROMERO SAAVEDRA	DERECHO DE PETICION CORRECCION DE INFORMACION	21/07/2025	28/07/2025	4 días
008688	BLANCA NUBIA BERMUDEZ SOLANO	DERECHO DE PETICION CORRECCION DE INFORMACION	25/07/2025	28/07/2025	1 día
008727	YENNY JOHANA GARAY TORRES	DERECHO DE PETICION ART 23. C.P.	29-07-2025	30/07/2025	1 día
correo	CARLOS EDUARDO CHAGUALA ATEHORTUA	DERECHO DE PETICION CORRECCION DE INFORMACION	30/07-2025	31/07/2025	1 día
correo	CARLOS EDUARDO CHAGUALA ATEHORTUA	DERECHO DE PETICION CORRECCION DE INFORMACION	30/07-2025	30/07-2025	1 día
correo	CARLOS EDUARDO CHAGUALA ATEHORTUA	DERECHO DE PETICION CORRECCION DE INFORMACION	30/07-2025	31/07/2025	1 día
8755	JORGE OVIDIO CRUZ	DERECHO DE PETICION	5/09/2025	23/09/2025	12 días
Correo	JASBLEIDY ALVAREZ MUÑOZ	DERECHO DE PETRICION	8/09/2025	19/19/2025	9 días
Correo	CRIZALDA YUCELY CUENCA SOLORIZANO	DERECHO DE PETRICION	8/09/2025	19/09/2025	9 días
Correo	LEIDY JOHANNA CUELLAR HUERTAS	DERECHO DE PETRICION	15/09/2025	25/09/2025	8 días
Correo	ANDREA DIAZ RAMIREZ	DERECHO DE PETICION	7/10/2025	21/10/2025	9 días


Seguidamente se revisó muestra aleatoria de derechos de peticiones y solicitudes de información impetrados ante las diferentes dependencias del Hospital, durante el segundo semestre de año 2025 se evidenciaron algunos incumplimientos con los parámetros establecidos dentro de la normativa para peticiones ley 1755 de 2015 en los radicados de Pedro Pablo Tabima Barrientos cuya respuesta se demoró 16 días.

En el tiempo de respuesta del señor Luis Eduardo Ramírez Santa, en el archivo de Excel publicado en la página, se registró una fecha que no corresponde, lo cual da a entender un supuesto incumplimiento de 76 días.

La fecha correcta es 10/07/2025, con lo cual sí se cumple con el tiempo establecido.

VERIFICACIÓN DE PUBLICACIÓN DE RELACIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN

Se verificó la página institucional del Hospital Departamental de Granada en el link <https://hospitalgranada.gov.co/portal/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos/> encontramos publicación del informe de peticiones quejas, reclamos y felicitaciones por parte de la oficina de atención al usuario correspondiente al segundo semestre de 2025.

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA : 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: informacccciónhospitalgranada.gov.co	
---	---	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 <small>FORMATO DE ACUERDOS</small>	HDG-GC-F7	
		Versión 1	

En referencia a los derechos de petición se aparece información publicada con corte a diciembre de 2025 link <https://hospitalgranada.gov.co/portal/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos/>

CONCLUSIONES

Se encontró leve incumplimiento en un caso de respuesta oportuna a un derecho de petición cuya respuesta se excedió 1 día.

Hay debilidad en el control y adecuada clasificación de los reclamos y su oportuna respuesta de acuerdo con la circular 202315100000010-5 en la cual se establece un término máximo de 72 horas.

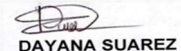
RECOMENDACIONES

Fortalecer el control de la correspondencia de tal manera que los derechos de petición y solicitudes de información se respondan oportunamente y en los términos de ley.

Fortalecer controles para la adecuada clasificación y respuesta oportuna de reclamos teniendo en cuenta lo dispuesto en la circular 202315100000010-5 de la Supersalud



ARGEMIRO PEREZ CARRILLO
 Asesor de Control Interno

Audito y Preparo Informe:



DAYANA SUAREZ
 Auxiliar de Control Interno
 Apoyo a la Gestión Covi col

Reviso y Aprobó:


ARGEMIRO PEREZ CARRILLO
 Asesor de Control Interno

	<p align="center"> “UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA : 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: informacccion@hospitalgranada.gov.co </p>	
---	---	---

	<p align="center">HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 <small>FORMATO DE ACUERDOS</small></p>	<p align="center">HDG-GC-F7</p>	
<p align="center">Versión 1</p>			

	<p align="center">“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA : 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: informacccionhospitalgranada.gov.co</p>	
---	---	---