101-14
Granada 20 de agosto de 2025

Doctora
YENY YASMIN ROMERO MORALES
Gerente Hospital Departamental de Granada ESE
Ciudad

Asunto: Informe de Seguimiento atención al usuario Primer Semestre 2025

Para su conocimiento respetuosamente me permito hacer en entrega del informe de seguimiento a la atención al usuario de conformidad al artículo 76 ley 1474 de 2011 en el cual se plantean algunas recomendaciones producto de la verificación de esta unidad de control Interno.

Este informe será enviado a los miembros del Comité de Control Interno para su conocimiento y a lideres de proceso correspondiente para las mejoras a que haya lugar.

Cordialmente,

ARGEMIRO PEREZ CARRILLO
Asesor de Control Interno

I

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN AL USUARIO

PRIMER SEMESTRE DE 2025

CUMPLIMIENTO ART. 76 LEY 1474 DE 2011

NOMBRE DEL PROCESO: Atención al Usuario

FECHA DEL INFORME: 20 de agosto de 2025

ELABORADO: Argemiro Pérez Carrillo Asesor de Control Interno, Lizet Dayana Suarez Jiménez Auxiliar de Control Interno

OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de la respuesta oportuna a PQR y la acción de mejora de la misma en el Hospital Departamental de Granada E.S.E

ALCANCE: Primer Semestre de 2025

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno del Hospital Departamental de Granada, 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 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 áreas del mejoramiento continuo en todos sus procesos, y procurando pronta resolución a las inquietudes de los usuarios realiza actividades de evaluación a las respuestas a las peticiones quejas y reclamos generando las observaciones y recomendaciones pertinentes.

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 y/o horas
Consulta	30
Denuncia	15
Petición de información	10
Petición de Interés General	15
Petición de Interés Particular	15
Queja	15
Reclamo en salud	Entre 24 y 72 Horas
Solicitud de copias de documentos	10
Sugerencia	15
Felicitación	15
Petición de otras entidades	10
Cuando la solicitud no es competencia del Hospital	5

De acuerdo a la Circular externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud, los reclamos 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 requieran para una consulta o urgencia, serán catalogados como reclamos.

I. SEGUIMIENTO A GESTION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

QUEJAS PRIMER 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 desarrollas 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 17 quejas de las 42 es decir el 40% de los usuarios que interpusieron queja lo hicieron por consideración trato oportuno 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, y por ende tendría que ver con acción disciplinaria y el cumplimiento del código de integridad.

Tabla No 3: Motivos de Quejas Primer Semestre de 2025

MOTIVO QUEJAS POR UFUN											
UFUN-MOTIVO	**Consulta externa**	**Citas**	**Imagenología**	**Ginecología**	**urgencias**	**Cirugía/UMI**	**Hospitalización**	**Observación**	**Facturación**	**Pediatría**	**TOTAL**
HUMANIZACIÓN	0	0	0	1	3	0	1	0	1	1	7
INFRAESTRUCTURA	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
OPORTUNIDAD	17	6	0	0	1	1	1	1	0	0	27
PERTINENCIA	0	1	0	1	0	0	1	3	0	0	6
TOTAL	**17**	**7**	**2**	**2**	**4**	**1**	**3**	**4**	**1**	**1**	**42**

Fuente:SIAU

Como se puede observar en el cuadro N.º 3 en relación con los puntos de atención donde se generaron las quejas, aparece el servicio de Consulta Externa con 17, Citas con 7, Imagenología con 2, Ginecología con 2, Urgencias 4, Cirugía 1, Hospitalización 3, Observación 4, Facturación 1 y pediatría 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
03	Presentada por la usuaria **ANONIMA** El usuario presenta inconformidad con respecto a la poca humanización en el servicio de **URGENCIAS**	Se genero un plan de mejoramiento, se convocó al personal del triage a que participara en un espacio de concientización y análisis de la PQRF, motivo por el cual no tiene detalle y conocimiento específico del caso debido a que fue anónima, su finalidad es analizar que el personal reconociera la atención brindada **Tiempo de respuesta**: 1 día
09	Presentada por la usuaria **ALEIDA LOPEZ** La usuaria presenta inconformidad con la poca humanización en el servicio de **ECOGRAFIAS.**	Se presento plan de mejoramiento, con el fin de realizar unos cambios puntuales en el servicio de ecografías. Se verifico batas desechables en el almacén del Hospital, con el fin de entregar una a cada paciente que ingrese a la toma para la toma. **Tiempo de respuesta**: 11 días
10	Presentada por el usuario **FABIOLA CAMACHO** El usuario presenta inconformidad con la falta de pertinencia en el servicio de UCI Adulto.	Se realizo petición donde la información solo sea comunicada a la hija Fabiola Camacho quien ha estado presente en la estancia hospitalaria de la paciente petición con el fin de velar por la salud de los familiares de la paciente para no generar preocupación, por lo anterior solicitamos disculpas de parte de la institución. **Tiempo de respuesta**:10 días
28	Presentada por la usuaria **BLANCA DIANA QUIÑONEZ** La usuaria presenta inconformidad frente a la alimentación.	Es pertinente mencionar que las dietas para la paciente se suministraron liquidas, en donde se evidencia por Historia clínica las notas por enfermería. “paciente con sonda nasogástrica que tolera alimentación” por lo tanto según los registros este día se cumplió el procedimiento. **Tiempo de respuesta**:7 días
62	Presentada por el usuario **SUSNETER NOGUERA ALVAREZ** El usuario presenta inconformidad con la falta de pertinencia en el servicio de UCI Adulto.	Se informo sobre el programa de humanización, en donde se respetan las solicitudes que realizan los usuarios y sus familias en nuestra institución de lo cual se gestiona de manera oportuna y satisfactoriamente con el fin de brindar un servicio de la vigilancia y personal asistencial de pediatría. **Tiempo de respuesta**:1 día
69	Presentada por la usuaria **JOHANA COROMOTO MONTIEL** El usuario presenta inconformidad con la falta de pertinencia en el servicio de UCI Adulto	Se socializo con la gestora del servicio de pediatría, se revisó y se informó a los progenitores del menor las reglas del ingreso y estancia hospitalaria del servicio debido a que el tercer piso se cuenta la estancia hospitalaria de maternas De esta manera se autorizó con la gestora del servicio de pediatría el ingreso de los progenitores en los horarios mencionados. **Tiempo de respuesta**:1 día
86	Presentada por la usuaria **NANCY PENAGOS HANNAH SALOME RIAÑO VELANDIA** La usuaria presenta inconformidad con la falta de pertinencia en el servicio de observación.	Se socializo con la coordinación en la que realiza la revisión pertinente de la historia clínica, durante la estancia hospitalaria de la paciente. Se realizo aplicación de la lista de chequeo sobre medico de adherencia a manejo de paciente con cuadro de dengue teniendo una calificación de 4.5 en su evaluación general. La historia clínica registra desde el ingreso del paciente que todos los servicios medico asistenciales, de apoyo diagnóstico y oferta institucional según nuestro nivel de complejidad, fueron accesibles, oportunos, con calidad y seguridad del paciente. **Tiempo de respuesta:1 día**
87	Presentada por la **OLGA INES MENESES** La usuaria presenta inconformidad con la falta de humanización en el servicio de facturación	Se reviso con el equipo y se tomó medida para reforzar en todo el personal la importancia de brindar una atención amable y respetuosa desde el primer contacto, se ofrece disculpas sinceras por lo ocurrido y se reitera compromiso con la atención. **Tiempo de respuesta:4 días**

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

SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE 2025

Tabla N°5: motivo de sugerencia

MOTIVO-UFUN	CITAS	HOSPITALIZACIÓN	URGENCIAS	TOTAL
INFRAESTRUCTURA	0	0	1	**1**
HUMANIZACIÓN	0	1	0	**1**
OPORTUNIDAD	1	0	0	**1**
PERTINENCIA	0	0	0	**0**
TOTALES	**1**	**1**	**1**	**3**

PETICIONES PRIMER SEMESTRE 2025

Tabla N°6: motivo de Peticiones

MOTIVO-UFUN	CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACIÓN	CIRUGÍA	UCI ADULTO	CITAS	REFERENCIA	IMAGENOLOGIA	PEDIATRIA	GINECOLOGIA	TOTAL
HUMANIZACIÓN	1	1	0	7	0	0	1	**1**	**1**	**12**
INFRAESTRUCTURA	**0**	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**	**0**
OPORTUNIDAD	**2**	3	0	0	3	2	1	**0**	**0**	**11**
PERTINENCIA	**0**	2	2	2	0	1	0	**0**	**2**	**9**
TOTALES	**3**	6	2	9	**3**	3	2	1	3	**32**

RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2025

Tabla N°7: motivo de sugerencia

MOTIVO-UFUN	HOSPITALIZACIÓN	TOTAL
INFRAESTRUCTURA	0	**0**
HUMANIZACIÓN	0	**0**
OPORTUNIDAD	0	**0**
PERTINENCIA	2	**2**
TOTALES	2	**2**

RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2025

En relación con los reclamos y su clasificación hay 2 registros, es importante revisar si se está clasificando adecuadamente teniendo en cuanta la nueva clasificación dada en la circular 2023151000000010-5 de la Supersalud.

Se identifico que la solicitud de soporte N°118 fue identificada como un reclamo y en realidad corresponde a un derecho de petición que se le dio respuesta en 13 días, por tal motivo hay inadecuada clasificación.

Al revisar el formato de PQRF código AU-P1-PR1-F1 encontramos que esta desactualizado referente a la clasificación de los reclamos, así mismo consideramos necesario implementar un mecanismo de recepción de los reclamos debido a que estos requieren un tiempo más corto para respuesta que oscila en un mínimo de 24 horas para riesgos inminente para la vida o integridad de la personas, o 48 horas para riesgos priorizados que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables y un plazo máximo d e72 horas cuando se trata de insatisfacción con la prestación del servicio de salud.

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	MANUEL RIVAS RODRIGUEZ	SOLICITUD CETIL	7/01/2025	4/03/2025	42 días
correo	GERENCIA ADMINISTRATIVA DE SALUD	CETIL ANGEL EDUARDO SANCHEZ REY	12/12/2024	3/01/2025	14 días
7879	MERY AVILA OBANDO	SOLICITUD CETIL	5/02/2025	4/03/2025	19 días
7902	GUILLERMO MUÑOZ	SOLICITUD CETIL	10/02/2025	4/03/2025	16 días
correo	JOSE ALEXANDER DIAZ VERGARA	SOLICITUD CETIL PROXIMAS A VENCER	20/02/2025	4/03/2025	8 días
correo	RICARDO AGUDELO GUZMÁN	SOLICITUD CONCEPTO POLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL	10/03/2025	12/05/2025	41 días
correo	COLFONDOS	TUTELACERTIFICACION NO VINCULO C 7490401 HUESO ALVARO	27/03/2025	27/03/2025	1 día
CORREO	FONDO DE PENSIONES Y CESANTIAS PORVENIR S.A	ALCANCE A RADICADO 1-2025-034846 RE: |||21201585|CC	3/04/2025	5/04/2025	2 días
8250	CLEMENCIA DEL CARMEN SANCHEZ VERGARA	SOLICITUD CETIL	22/04/2025	10/06/2025	33 días
Correo	Raúl Narciso Melo Coy	Solicitud de certificación laboral y contratos	29/04/2025	5/05/2025	3 días
Correo	ORLANDO SEMANATE FISCALIA	CITACION JUICIO ORAL NC 503306000581202200002	08/05/2025	12/05/2025	2 días
8372	BLANCA LILIA GUAPACHO POLANIA	Solicitud de certificación electrónica de tiempos laborados CETIL	16/05/2025	11/06/2025	17 días
correo	NIYIRETH VALENCIA MORA	Solicitud de certificación electrónica de tiempos laborados CETIL - GERMAN RODRIGUEZ	19/06/2025	24/06/2025	2 días
correo	GERENCIA ADMINISTRATIVA DE SALUD Secretaría de Salud del Meta	Solicitud Expediente Laboral - Luz Nidia Nieto Vega	24/06/2025	24/06/2025	1 día
correo	CARDONA ABOGADOS	SOLICITUD CETIL MARIA DEL CARMEN HERRERA AGUIRRE - CC 24.539.356	24/06/25	05/07/2025	8 días
correo	OFICINA DE BONOS PENSIONALES	Solicitudes de Certificación Corregidas en el Sistema Cetil - ORJUELA ROZO JOSE FERNANDO	03/07/2025	05/07/2025	3 días
correo	MARIA CRISTINA RAMÍREZ LEÓN Secretaria de Tránsito y Transporte	CITACION DILIGENCIAS DE AUDIENCIA (DOCTOR MARLON RIASCO)	10/07/2025	10/07/2025	1 día
7821	HEIDER ELIAS GUTIERREZ RAMIREZ	DERECHO DE PETICION	28/01/2025	31/01/2025	3 días
7839	LEIDY JOHANA LOPEZ MORALES	DERECHO DE PETICION	29/01/2025	6/02/2025	6 días
correo	BREINER OSVALDO GARZON	DERECHO DE PETICION	18/02/2025	06/03/2025	12 días
correo	PEDRO PABLO TABIAMA BARRIENTO	DERECHO DE PETICION	21/02/2025	10/03/2025	11 días
correo	ALEIDA OLARTE LOPEZ	DERECHO DE PETICION	27/01/2025	10/02/2025	10 días
correo	PEDRO PABLO TABIMA BARRIENTO	DERECHO DE PETICION	06/03/2025	31/03/2025	16 días
correo	LEX LEGAL ABOGADOS COLOMBIA S.A.S.	DERECHO DE PETICION:	11/03/2025	11/03/2025	1 día
correo	LEX LEGAL ABOGADOS COLOMBIA S.A.S.	DERECHO DE PETICION: Solicitud historia y demás, por accidente de transito	26/03/2025	07/04/2025	8 días

correo	Gerente de Conceptos y Asistencia Jurídica Territorial Secretaría Jurídica DEPARTAMENTO DEL META	Derecho de Petición Ley 5, Paridad	03/04/2025	7/04/2025	2 días
correo	Derecho de Petición – Solicitud urgente de cama UCI para el paciente William Rivera Orozco	Derecho de Petición – Solicitud urgente de cama UCI para el paciente William Rivera Orozco	01/05/2025	22/05/2025	15 días
8326	CORAIMA VALENCIA RIVERA AGUIRRE	DERECHO DE PETICION	07/05/2025	15/05/2025	5 dias
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	16/05/2025	5 días

Seguidamente se revisó muestra aleatoria de derechos de peticiones y solicitudes de información impetrados durante el primer semestre de año 2025 ante las diferentes dependencias del Hospital se evidenciaron algunos incumplimientos con los parámetros establecidos dentro de la normativa para peticiones ley 1755 de 2015 en los radicados, Manuel Rivas Rodríguez cuya respuesta se demoró 42 días, Mery Ávila Obando 19 días, Guillermo Muñoz 16 días, Ricardo Agudelo Guzmán 41 días, Blanca Lilia Guapacho Polania 17 días, Coraima Valencia Rivera Aguirre 19 días.

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 primer semestre de 2025.

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

CONCLUSIONES

En referencia a respuestas a PQRF en el área de atención al usuario se concluye que el tiempo de respuestas, según la clasificación realizada por el área de atención al usuario en relación con los conceptos de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones se ha surtido en el tiempo oportuno.

En cuanto a las respuestas a los usuarios se detecto extemporaneidad en la respuesta en casos específicos de tramites de certificado CETIL lo cual se aduce a traumatismos en la información del historial laboral histórico de los extrabajadores de la entidad y en 1 caso no se respondió oportunamente un derecho de petición.

Desde la auditoría interna se considera que, por un lado no se tiene claro la definición del conceptos “reclamos” que tiene que ver con fallas en la presentación del servicio, que para este sector está regulado por la Supersalud mediante circular 2023151000000010-5 estableciendo el plazo para dar respuesta a los usuarios entre 24 y 72 horas según el nivel de riesgo del paciente, por otro lado el concepto “quejas” obedece a faltas en la conducta o comportamiento de las personas que prestan su servicio en la entidad y por ende deberían generar acción disciplinaria y/o similar, tienen que ver directamente con el código de integridad, el tiempo de respuesta es de 15 días.

RECOMENDACIONES

Respecto a la atención del usuario es importante resaltar que por primera vez el motivo de humanización no es el más relevante en las PQRF, para el presente seguimiento resultó como principal causa de quejas el tema oportunidad en la atención, su clasificación nos llama la atención, por cuanto las quejas las interponen lo usuarios cuando hay comportamiento inapropiado de los servidores de la entidad y la oportunidad tiene que ver con la fallas en la prestación de servicio que consideramos debería clasificarse como reclamo, se recomienda revisar su clasificación.

Consideramos pertinentes actualizar el formato de PQRF código AU-P1-PR1-F1 referente a la definición de los reclamos e implementar mecanismo de recepción que garantice respuestas oportunas, teniendo en cuenta que esta modalidad se debe responder en termino de horas según la estable la circular 2023151000000010-5 de la Supersalud.

Consideramos que las quejas deben tratarse como posibles faltas en el comportamiento de las personas y por ende generar acción disciplinaria y/o algún proceso administrativo similar que de cuenta del seguimiento y tratamiento en torno a la evaluación que debe surtir el hospital en cuanto al desarrollo de la política de la integridad.

Se debe tener en cuenta que los resultados, la clasificación y tratamiento adecuado de las quejas y reclamos son insumo para las áreas de talento humano en la evaluación de la integridad, control interno y planeación para el seguimiento y evaluación de los riesgos de corrupción.

Referente a las respuestas a derechos de petición es importante garantizar el cumplimiento de los términos de ley, así como evidenciar que la entidad solicite prorroga al peticionario cuando se presenten dificultades para dar respuestas oportunas.

Sin otro particular,

ARGEMIRO PEREZ CARRILLO
Asesor de Control Interno

Audito y Proyecto: Dayana Suarez Jiménez
Reviso y Aprobó: Argemiro Pérez Carrillo