



Hospital San Rafael E. S. E.  
El Cerrito – Valle del Cauca  
NIT. 891.380.103-2

112-33-034

El Cerrito, 22 de julio de 2025

Doctores

**CAROLINA CASTRO NARANJO**-Gerente

**SANDOR MURCIA ACOSTA**-Subdirector Administrativo y Financiero

**MARIA SONIA RODRIGUEZ**-Contratista Proceso SIAU

Hospital San Rafael E.S.E.

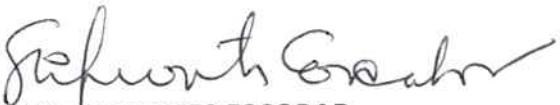
Ciudad

**ASUNTO: ENTREGA INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF PRIMER SEMESTRE 2025.**

Por este medio me permito presentar a ustedes para su conocimiento y fines pertinentes,  
**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF PRIMER SEMESTRE 2025.**

Agradezco su amable atención.

Atentamente,

  
**SANDRA CIFUENTES ESCOBAR**

Jefe Oficina Control Interno

Copia: archivo

	Radicado No: <b>RDI-2025-1-10-1579</b>	
	Fecha Recibido GD: 2025-07-22 11:30:44	
	Nombre del Remitente: SANDRA CIFUENTES ESCOBAR	
	Nombre del Destinatario: CAROLINA CASTRO NARANJO	
	Subdependencia: SECRETARIA DE GERENCIA	
	Funcionario GD: ANGELICA GRATEROL	
	Número de Folios: <b>SOPORTES</b>	



Hospital San Rafael E. S. E.  
El Cerrito – Valle del Cauca  
NIT. 891.380.103-2

HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E.

EL CERRITO

VALLE DEL CAUCA

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO  
DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF  
PRIMER SEMESTRE 2025

SANDRA CIFUENTES ESCOBAR  
JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

EL CERRITO, VALLE DEL CAUCA  
JULIO 15 DE 2025



## INTRODUCCION

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012 la Oficina Asesora de Control Interno del Hospital San Rafael E.S.E. de El Cerrito presenta el informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones (PQRSF) correspondiente al período comprendido entre 01 de enero al 30 de junio de 2025. El presente documento busca mediante herramientas visuales como tablas y gráficos, brindar información detallada sobre las PQRSF recibidas por los diferentes canales habilitados por la Administración, así como el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de cada una de las dependencias.

La información fue recopilada con base en el informe consolidado de peticiones generado por la oficina SIAU con fecha de corte de 30 de junio de 2025.

## OBJETIVO

El informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas y atendidas por los diferentes canales de atención del Hospital San Rafael E.S.E. de El Cerrito, durante el período comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2025, da cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” y lo consagrado en la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” y la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” con el fin de poner en conocimiento a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la entidad durante el primer semestre de 2025 en materia de cumplimiento a las PQRSF.

## ALCANCE

El presente informe refleja el análisis al seguimiento que se hace al comportamiento de las PQRSF interpuestas por los usuarios del Hospital San Rafael E.S.E. y el tratamiento y seguimiento que la entidad le ha dado desde enero 1 de 2025 a junio 30 de 2025, esto con el fin de verificar la efectividad del proceso de mejorar la atención, participación y acceso a la información para los ciudadanos y entidades.

## METODOLOGIA

Para la elaboración del presente informe se tuvo en cuenta los reportes mensuales emitidos por la oficina SIAU, cabe anotar que desde la Oficina Asesora de Control Interno se hace supervisión a la apertura de los diferentes buzones de quejas, sugerencias y



reclamos que se hace periódicamente de manera conjunta con la Secretaría de Salud Municipal y la Oficina SIAU del Hospital San Rafael.

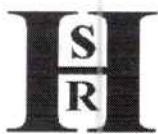
## ELEMENTOS DEL MARCO NORMATIVO

Se tuvieron en cuenta los siguientes elementos del marco normativo:

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia de 1991, todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- Ley 87 de noviembre de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1437 de enero de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 12 de julio de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Circular externa número 001 de 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

## CONCEPTOS

- Petición o Derecho de Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante la entidad por razones de interés general o interés particular para elevar Felicitaciones respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.
- Queja: Insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o particulares que llevan a cabo un servicio público o por la deficiencia en la atención prestada.
- Reclamo: Insatisfacción por la prestación de un servicio deficiente, retraso, desatención o deficiencia en los servicios prestados por esta entidad. Sugerencia: Recomendación o propuesta de los ciudadanos para el mejoramiento de los servicios, funciones, metas y objetivos de esta entidad.
- Denuncia: Notificación hecha frente a la entidad en la cual se comunica que se ha cometido un delito o se sabe que alguien es autor de un delito.



Hospital San Rafael E. S. E.  
El Cerrito – Valle del Cauca  
NIT. 891.380.103-2

- **Solicitud de Información:** Petición formulada para acceder a información pública, sin necesidad de que los solicitantes acrediten su personalidad, el tipo de interés, las causas por las cuales presentan su solicitud o los fines a los cuales habrán de destinar los datos solicitados.
- **Felicitaciones:** Son manifestaciones de gratitud por un servicio prestado.

## MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS COMUNICACIONES

El Hospital San Rafael tiene implementado los siguientes mecanismos para recopilar y medir las expectativas y necesidades de los usuarios a través de las PQRSF:

1. Canal de servicio para atención presencial.
2. Canal de servicio para atención virtual (página web y correo electrónico).
3. Canal de servicio por correspondencia (correo físico-ventanilla única y buzón de sugerencia)

Desde el 11 de junio se puso a disposición de los usuarios la línea telefónica (602)3016601 donde además de solicitar citas podrán también radicar sus PQRSF, esto en respuesta a las constantes quejas recibidas de los usuarios del hospital por la demora en el otorgamiento de las citas médicas.

**CALL CENTER**  
**HOSPITAL SAN RAFAEL**

¿Necesitas agendar una cita médica?  
¡Estamos para ayudarte!

Línea única de citas:  
**(602) 301 6601**

Opción 1: Citas: médico general, especialistas y odontología  
Horario de 7:00a.m a 12:00m.

Opción 2: Urgencias  
Horario de 7:00a.m a 4:00 p.m.

Opción 3: Promoción y preventión, fisioterapia  
Horario de 7:00a.m a 4:00 p.m.

Opción 4: Puesto de salud Santa Elena  
Horario de 7:00a.m a 4:00 p.m.

Opción 5: Puesto de salud El Placer  
Horario de 7:00a.m a 4:00 p.m.

Opción 6: Recepción  
Horario de 7:00a.m a 4:00 p.m.

*Tu salud es nuestra prioridad.*



## GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y FELICITACIONES

De acuerdo a lo establecido para el tratamiento de las PQRSF que llegan al hospital se ha podido constatar que se ha seguido de manera rigurosa con todos los pasos que se deben dar para el cabal cumplimiento de este acuerdo a la normatividad vigente. A la fecha de emisión de este informe se está llevando a cabo el procedimiento de acuerdo al documento "TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS" normalizado con fecha marzo de 2009, el cual debe ser actualizado a la normatividad vigente.

De acuerdo a los puntos 4 y 5 de este documento se puede resumir en 3 grandes paso el proceso que se da desde la oficina SIAU a las PQRSF de la siguiente manera:

1. Atención y orientación al usuario
2. Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
3. Monitoreo de la satisfacción del usuario

Con lo anterior se garantiza la recepción, investigación y seguimiento de cada caso en particular buscando siempre la satisfacción y conformidad del usuario.

A continuación se detallan los datos estadísticos que se reportan para el semestre enero 1 de 2025 a junio 30 de 2025, los cuales fueron tomados de informe de seguimiento emitido por la oficina SIAU del hospital, es importante mencionar que desde la Oficina Asesora de Control Interno se ha hecho presencia al momento de destapar los buzones de sugerencias, garantizando de esta manera la transparencia en el proceso, así mismo se ha constatado el seguimiento que desde la oficina SIAU se hace a cada uno de los casos que se reportan como PQRSF.

### DATOS ESTADISTICOS

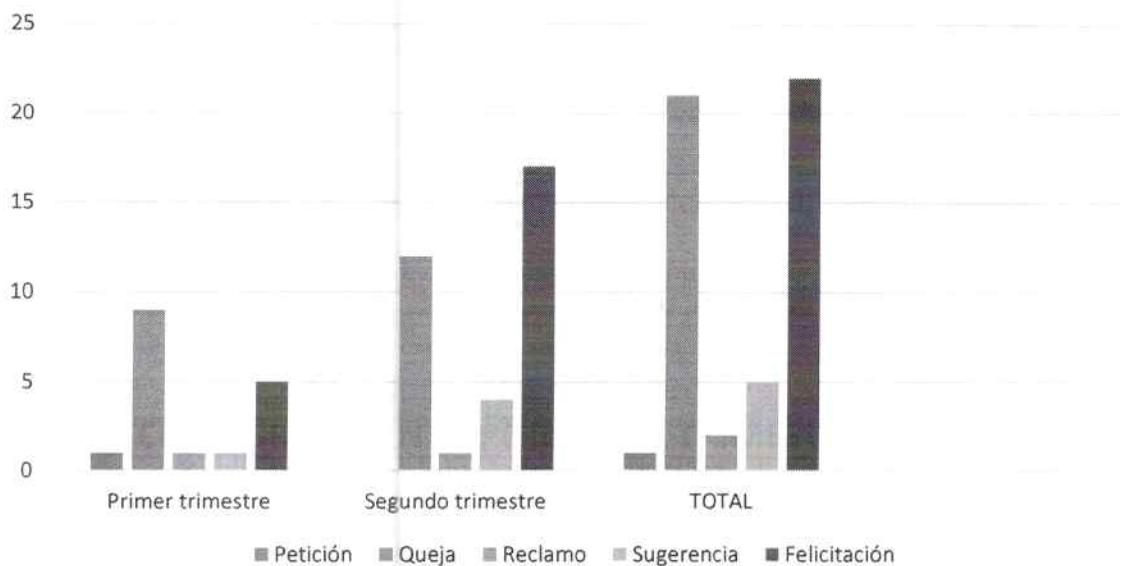
DETALLE	1 TRIMESTRE 2025	2 TRIMESTRE 2025
Número de Felicitaciones recibidas	17	34
Número de Felicitaciones trasladadas a otra institución	0	0
Tiempo de respuesta a la solicitud	3 días hábiles	3 días hábiles
Número de Felicitaciones a las que se negó el acceso a la información	0	0



### COMPORTAMIENTO PQRSF POR TRIMESTRE Y TOTAL

CLASIFICACION PQRSF	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TOTAL PQRSF	PORCENTAJE
Petición	1	0	1	4%
Queja	9	12	21	41%
Reclamo	1	1	2	2%
Sugerencia	1	4	5	12%
Felicitación	5	17	22	41%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>34</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

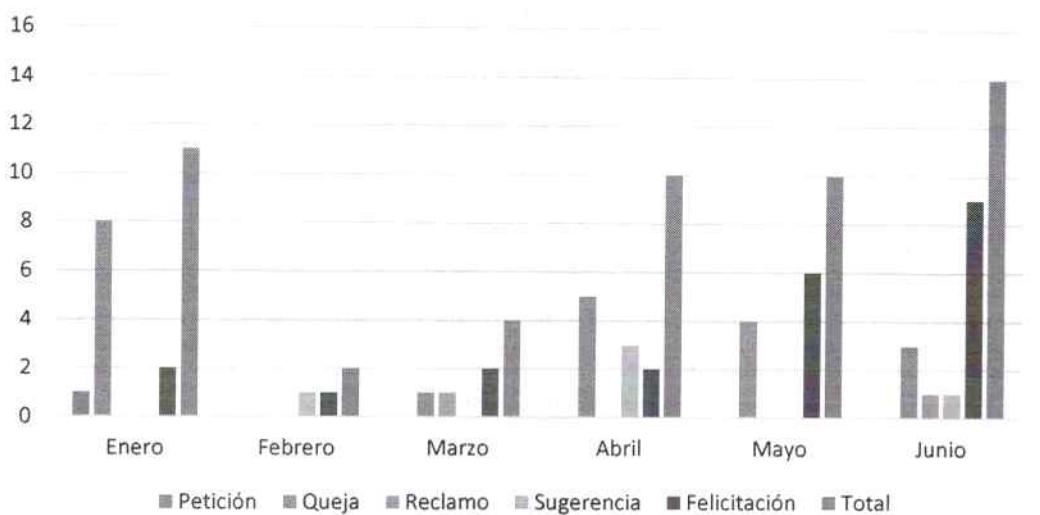
### COMPORTAMIENTO PQRSF POR TRIMESTRE Y TOTAL



### COMPORTAMIENTO PQRSF POR MES Y TOTAL

CLASIFICACION PQRSF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Petición	1						1
Queja	8		1	5	4	3	21
Reclamo			1			1	2
Sugerencia		1		3		1	5
Felicitación	2	1	2	2	6	9	22
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>51</b>

## COMPORTAMIENTO PQRSF POR MES Y TOTAL



## COMPORTAMIENTO PQRSF POR PROCESO

CLASIFICAC. PQRSF	Crecim desarr	Enferm	Hospitaliz	Laborat clínico	Medicina general	Odont	Urgenc	Sicolo	Vacunac	Gest admin	TOTAL
Petición			1								1
Queja		3	2	2	4	1	6		1	2	21
Reclamo	1		1								2
Sugerencia			1		3			1			5
Felicitación			5		3	1	3	10			22
TOTAL	1	3	10	2	10	2	9	11	1	2	51

Título del gráfico





En cuanto a la medición de satisfacción del cliente podemos evidenciar de acuerdo a las encuestas realizadas por el hospital a sus usuarios a lo largo del primer semestre de 2025 que la medición arroja un porcentaje de satisfacción del 91%, lo cual muestra el compromiso institucional por el mejoramiento continuo en pro del servicio a sus usuarios.

## CONCLUSIONES

- Cabe resaltar la importancia que reviste la actualización que se debe hacer Manual de procedimiento denominado "TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS", el cual data de marzo de 2009, al cual se le debe incorporar normas posteriores a esta fecha como es la ley 1755 de 2015.
- Es evidente el compromiso y gestión que se desarrolla por la oficina SIAU y el conocimiento que se tiene de los temas que se manejan desde esta dependencia.

## RECOMENDACIONES

- Adelantar estrategias o mecanismos de promoción adecuados para fortalecer e incentivar el uso de los canales virtuales.
- Continuar con las acciones que garantizan la oportunidad en los tiempos de respuestas definidos en la normatividad vigente, dando cumplimiento a la Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015. Evitando posibles demandas y desacatos en contra del Hospital San Rafael.

Atentamente,

**SANDRA CIFUENTES ESCOBAR**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

c.c. archivo