



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
VIGENCIA 2025**

LINA PAOLA GARCIA GARCIA
JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

EL CERRITO, VALLE DEL CAUCA
FEBRERO 10 DEL 2026



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

INTRODUCCION

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, y en concordancia con la Ley 1755 de 2015, la Oficina Asesora de Control Interno del Hospital San Rafael E.S.E. presenta el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF, correspondiente a la vigencia 2025.

Este documento incorpora herramientas de análisis cualitativo y cuantitativo, incluyendo tablas, gráficos y mediciones de desempeño, con el propósito de ofrecer una visión integral del comportamiento de las PQRSF, la oportunidad en la respuesta institucional y el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de atención al ciudadano, transparencia y control social.

La información aquí consolidada proviene de los reportes oficiales generados por la Oficina SIAU, así como de las supervisiones periódicas realizadas por la Oficina de Control Interno, especialmente en la apertura de buzones físicos y la verificación de los procesos de radicación, trámite y archivo.

OBJETIVO

El presente informe tiene como objetivo evaluar, documentar y evidenciar de manera técnica y sistemática la gestión institucional realizada en el manejo, trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas a través de los diferentes canales de atención del Hospital San Rafael E.S.E. del municipio de El Cerrito, durante la vigencia 2025

Asimismo, busca medir la oportunidad en la respuesta, la calidad del servicio brindado y el nivel de satisfacción de los usuarios, permitiendo identificar fortalezas, brechas, riesgos y oportunidades de mejora en el proceso de atención al ciudadano. De esta manera, se garantiza el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición y del acceso a la información pública, conforme a lo establecido en:

- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, referente a la obligación de fortalecer los mecanismos de transparencia, prevención y control de la gestión pública.
- Ley 1712 de 2014, sobre transparencia activa, acceso a la información pública y rendición de cuentas.
- Ley 1755 de 2015, que regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Principios de la Política de Participación Social en Salud (PPSS) y lineamientos de buen gobierno institucional.

El informe contribuye al fortalecimiento de la cultura organizacional de transparencia, integridad, eficiencia administrativa y buen gobierno, al proporcionar información clara, verificable y oportuna a la ciudadanía, a los entes de control y a los órganos de dirección del hospital.

De igual forma, permite soportar la toma de decisiones estratégicas, la planeación institucional, la mejora continua en la prestación de servicios y el aseguramiento de estándares orientados a la atención humanizada, segura y centrada en el usuario.



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

ALCANCE

El presente informe comprende el análisis integral del comportamiento, trámite, tratamiento y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones (PQRSF) interpuestas por los usuarios del Hospital San Rafael E.S.E. durante la vigencia 2025.

El alcance incluye la evaluación de:

- La gestión realizada por cada área responsable en la recepción, clasificación, asignación, respuesta y cierre de las PQRSF.
- La oportunidad y calidad de las respuestas emitidas, verificando el cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables.
- El comportamiento estadístico y tendencias, identificando variaciones, recurrencias y patrones de las solicitudes ciudadanas.
- La efectividad de los mecanismos de atención al usuario, tanto presenciales como virtuales, incluyendo ventanilla única, correo institucional, canal telefónico, buzones y plataforma web.
- Las acciones de mejora implementadas por la entidad para garantizar una atención humanizada, accesible y transparente.
- La participación ciudadana y el acceso a la información, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y de los lineamientos institucionales de buen gobierno y transparencia.

Este análisis permite verificar la eficacia del proceso de atención al ciudadano, así como la capacidad del hospital para dar respuesta oportuna y adecuada a las necesidades y expectativas de los usuarios, fortaleciendo los principios de participación, transparencia, integridad, confianza y mejora continua en la gestión institucional.

METODOLOGÍA

Para la elaboración del presente informe se aplicó una metodología de revisión documental y verificación interna basada en:

- Análisis de los reportes mensuales emitidos por la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU, correspondientes al periodo evaluado.
- Supervisión directa realizada por la Oficina Asesora de Control Interno, en articulación con la Secretaría de Salud Municipal y la Oficina SIAU del Hospital San Rafael E.S.E., del proceso de apertura, registro y verificación de los buzones físicos de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF).
- Contraste de la información recopilada con los lineamientos normativos y procedimentales vigentes, así como con los registros institucionales asociados a la gestión del servicio al usuario.
- Verificación del cumplimiento de los tiempos de respuesta, clasificación adecuada de los casos y calidad del tratamiento de la información reportada por los procesos misionales y de apoyo.

Esta metodología permitió evaluar la trazabilidad, oportunidad, confiabilidad y consistencia de la información contenida en los reportes PQRSF del periodo revisado.



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

ELEMENTOS DEL MARCO NORMATIVO

El análisis se desarrolló con fundamento en las disposiciones jurídicas vigentes que regulan la atención al ciudadano, el derecho de petición y la función pública, entre ellas:

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia (1991): reconocimiento del Derecho Fundamental de Petición ante autoridades públicas o entidades privadas que presten servicios públicos.
- Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia (1991): derecho de acceso a documentos públicos y reserva del secreto profesional.
- Ley 87 de 1993: estándares y directrices para la implementación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno en entidades del Estado.
- Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA): regula trámites, procedimientos administrativos y el derecho de petición.
- Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción: establece mecanismos para la transparencia, integridad, control y prevención de riesgos de corrupción.
- Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno: directrices para fortalecer la cultura del autocontrol, autorregulación y autogestión.
- Ley 1755 de 2015: regulación específica del Derecho Fundamental de Petición y lineamientos para el acceso a la información pública.

CONCEPTUALIZACIÓN

Para efectos de la presente evaluación se adoptan las siguientes definiciones institucionales:

- Petición / Derecho de Petición: Facultad de toda persona para solicitar información, consultas, documentos o requerir acciones a la entidad, obteniendo respuesta oportuna y de fondo.
- Queja: Manifestación de insatisfacción relacionada con la conducta, trato o actuación de servidores públicos o particulares que prestan servicios de salud.
- Reclamo: Expresión de inconformidad por fallas en la prestación del servicio, demoras, desatención u otros incumplimientos.
- Sugerencia: Recomendación de los usuarios orientada al mejoramiento de procesos, servicios o procedimientos del hospital.
- Denuncia: Comunicación mediante la cual se informan presuntos actos ilícitos o conductas irregulares relacionadas con la prestación del servicio.
- Solicitud de información: Petición encaminada a acceder a documentos o información pública, sin necesidad de justificación adicional.
- Felicitación: Expresión de reconocimiento positivo por un servicio prestado o por la atención recibida.

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS COMUNICACIONES

El Hospital San Rafael E.S.E. cuenta con diversos canales institucionales destinados a recibir, registrar y gestionar las PQRSF, garantizando accesibilidad y oportunidad a los usuarios. Estos canales son:

1. Atención presencial: Punto habilitado para radicación directa en las instalaciones del hospital.
2. Correspondencia y buzones físicos: Recepción mediante ventanilla única y buzones de sugerencias ubicados en las áreas definidas del hospital.



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

De igual manera, a partir del 11 de junio, el hospital implementó la línea telefónica (602) 3016601, habilitada para:

- Solicitud y asignación de citas, y
- Radicación telefónica de PQRSF,

Esto en respuesta a las reiteradas inquietudes de los usuarios frente a las demoras en el otorgamiento de citas médicas y con el propósito de ampliar y facilitar el acceso a los mecanismos de participación y comunicación con la institución.

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 prevención, 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 DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRSF

De acuerdo con la verificación realizada al proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) que ingresan al Hospital, se pudo constatar que el trámite se viene desarrollando de manera ordenada y conforme a los lineamientos establecidos en la normatividad vigente. A la fecha de emisión del presente informe, el Hospital aplica el procedimiento actualizado de “Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF”, el cual fue ajustado para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, la Ley 1437 de 2011, y demás normas concordantes que regulan el derecho fundamental de petición y los tiempos de respuesta.

El procedimiento vigente estructura el tratamiento de las PQRSF en tres etapas fundamentales:

1. Atención y orientación al usuario
2. Gestión integral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
3. Monitoreo y evaluación de la satisfacción del usuario, garantizando así la adecuada recepción, análisis, trámite, respuesta y seguimiento de cada caso, con enfoque en la mejora continua y la protección de los derechos de los usuarios.

Así mismo, para la vigencia 2025, los datos estadísticos analizados fueron tomados de los informes de seguimiento emitidos por la oficina SIAU del Hospital. Desde la Oficina Asesora de Control Interno se ha



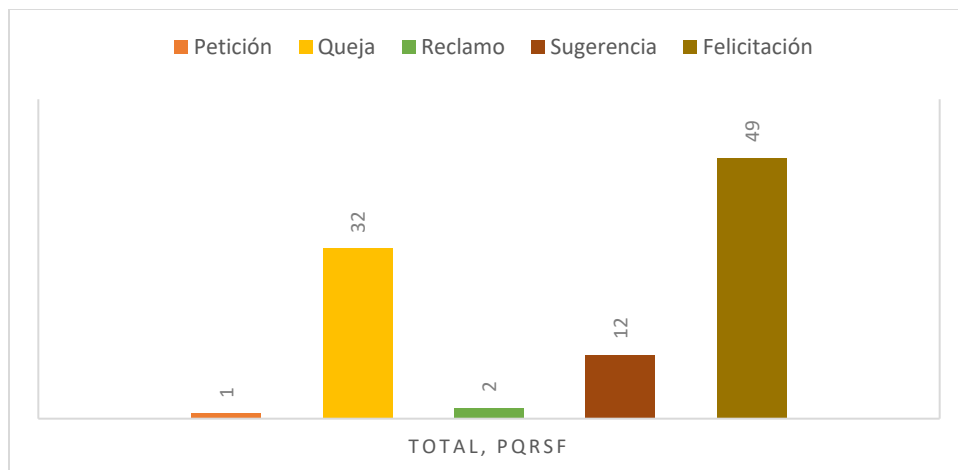
Hospital San Rafael E. S. E.
El Cerrito – Valle del Cauca
NIT. 891.380.103-2

realizado acompañamiento permanente, incluyendo la presencia en la apertura de los buzones de sugerencias, con el fin de fortalecer la transparencia del proceso y verificar el adecuado seguimiento que se efectúa a cada una de las PQRSF recibidas.

DATOS ESTADISTICOS

AÑO 2025					
PQRSF MES X MES					
PERIODO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION
ENERO	1	8		1	2
FEBRERO		1		1	2
MARZO		1		1	2
ABRIL		5		3	6
MAYO		4	1		6
JUNIO		3		1	5
AGOSTO		4	1	1	14
SEPTIEMBRE		2		1	3
OCTUBRE		2		1	3
NOVIEMBRE		1	1	1	3
DICIEMBRE		1	1	1	3
TOTAL	1	32	2	12	49
T REGISTROS	96				

TOTAL, PQRSF



1. Felicitación: 49

Es la categoría con mayor número de registros, lo que indica una percepción mayoritariamente positiva por parte de los usuarios hacia los servicios o la atención recibida.

2. Queja: 32

Representa el segundo valor más alto. Evidencia la existencia de inconformidades relevantes que requieren análisis y acciones de mejora por parte de la institución.

3. Sugerencia: 12



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

Muestra una participación activa de los usuarios en la propuesta de mejoras, aunque en menor proporción frente a quejas y felicitaciones.

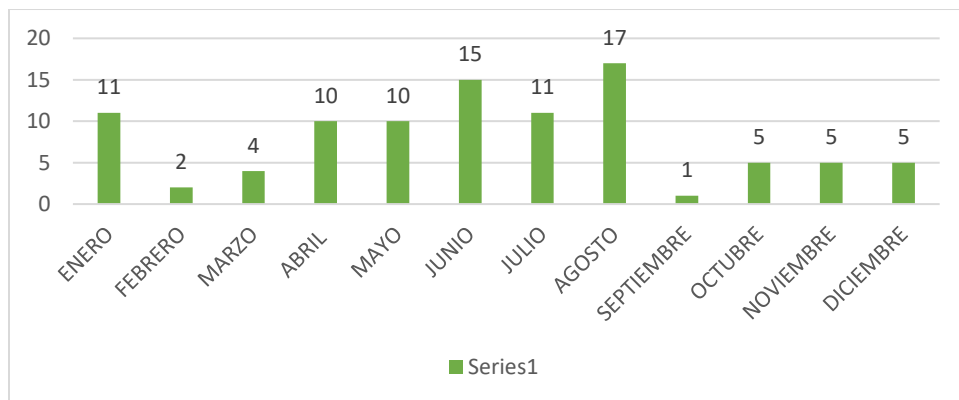
4. Reclamo: 2

El número es bajo, lo que sugiere pocos casos asociados a incumplimientos formales o situaciones que exigen corrección directa.

5. Petición: 1

Es la categoría con menor registro, lo que indica escasa solicitud formal de información o trámites específicos.

CONSOLIDADO MENSUAL

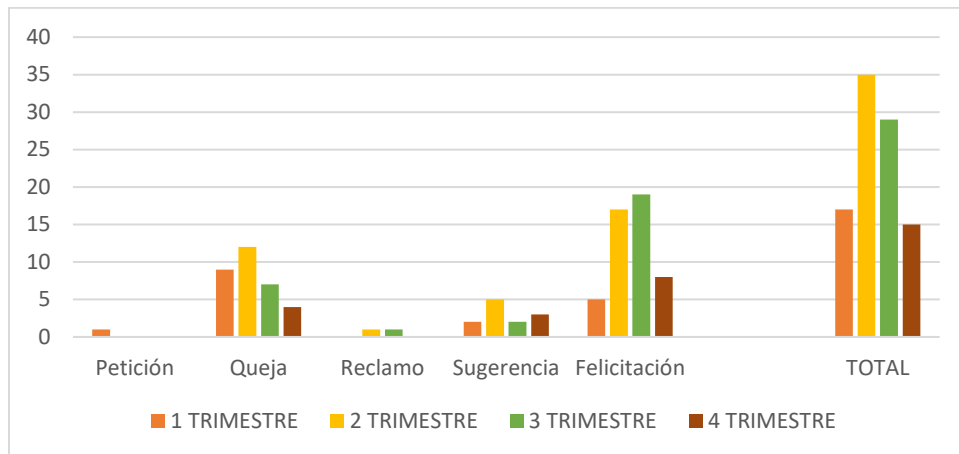


COMPORTAMIENTO PQRSF POR TRIMESTRE Y TOTAL

CLASIFICACION PQRSF	1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE	TOTAL, PQRSF
Petición	1	0	0	0	1
Queja	9	12	7	4	32
Reclamo	0	1	1	0	2
Sugerencia	2	5	2	3	12
Felicitación	5	17	19	8	49
TOTAL	17	35	29	15	



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



ANÁLISIS POR PERIODOS

- Enero (11 casos): Se observa un inicio de año con un nivel moderado de registros, lo que puede asociarse a la reactivación de actividades institucionales.
- Febrero (2 casos): Disminución marcada, posiblemente relacionada con un mes de menor actividad operativa.
- Marzo (4 casos): Leve incremento respecto a febrero, aunque aún se mantiene en niveles bajos.
- Abril (10 casos) y mayo (10 casos): Estabilidad en los registros, mostrando una tendencia de recuperación.
- Junio (15 casos): Incremento significativo, que marca el inicio del periodo con mayor volumen de reportes.
- Julio (11 casos): Ligera disminución, pero se mantiene un nivel alto.
- Agosto (17 casos): Pico máximo del año, lo que sugiere mayor demanda, inconformidades o uso del canal durante este mes.
- Septiembre (1 caso): Descenso abrupto, el más bajo del periodo analizado.
- Octubre (5 casos), noviembre (5 casos) y diciembre (5 casos): Comportamiento estable y moderado hacia el cierre del año.

Tendencias identificadas

- Se evidencia una concentración de registros en el segundo trimestre y comienzos del tercer trimestre (abril a agosto).
- El periodo de mayor carga se presenta entre junio y agosto, siendo agosto el mes más crítico.
- El último trimestre muestra estabilidad, sin picos relevantes.

DATOS ESTADISTICOS

DETALLE	1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE
Número de Felicitaciones recibidas	6	17	22	4



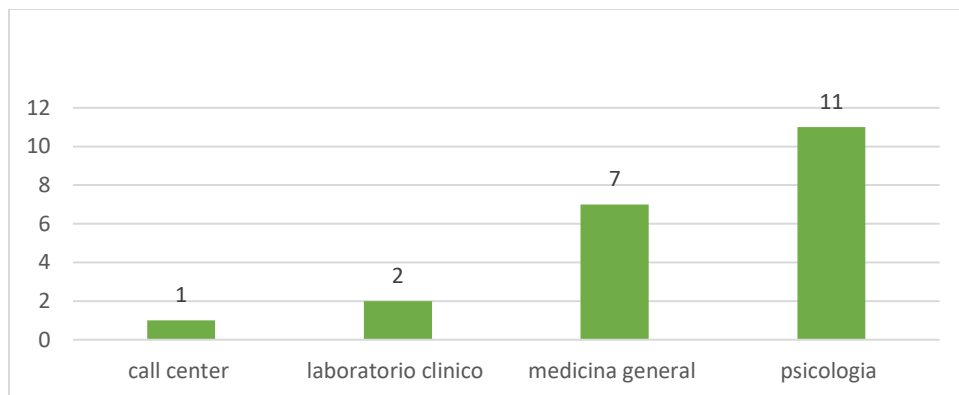
Hospital San Rafael E. S. E.
El Cerrito – Valle del Cauca
NIT. 891.380.103-2

Número de Felicitaciones trasladadas a otra institución	0	0	0	0
Tiempo de respuesta a la solicitud	3 días hábiles	3 días hábiles	3 días hábiles	3 días hábiles
Número de Felicitaciones a las que se negó el acceso a la información	0	0	0	0

COMPORTAMIENTO PQRSF POR PROCESO

CONSULTA EXTERNA

SERVICIOS	CANTIDAD PQRSF
Call Center	1
Laboratorio Clínico	2
Medicina General	7
Psicología	11
TOTAL	21



Análisis

- El servicio de Psicología concentra más del 50 % de las PQRSF del proceso (11 de 21), lo que sugiere oportunidades de mejora relacionadas con acceso, oportunidad en la atención, continuidad del tratamiento o asignación de citas.
- Medicina General presenta una participación relevante (7 PQRSF), lo cual puede estar asociado a alta demanda, tiempos de espera o percepción del usuario frente a la calidad de la atención.
- Laboratorio Clínico y Call Center presentan baja incidencia, lo que indica una gestión relativamente estable o menor exposición al contacto directo con el usuario.

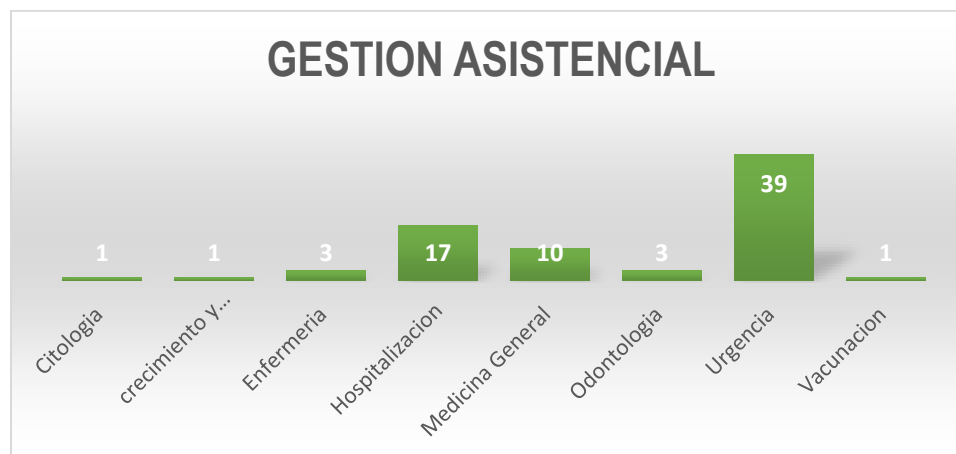


Hospital San Rafael E. S. E.
El Cerrito – Valle del Cauca
NIT. 891.380.103-2

El comportamiento de las PQRSF en Consulta Externa evidencia que los servicios de atención directa y prolongada al usuario concentran mayor número de manifestaciones, lo que requiere revisión de procesos de agendamiento, oportunidad y trato humanizado.

GESTION ASISTENCIAL

SERVICIOS	CANTIDAD PQRSF
Citología	1
Crecimiento y Desarrollo	1
Enfermería	3
Hospitalización	17
Medicina General	10
Odontología	3
Urgencia	39
Vacunación	1
TOTAL	75



Análisis:

- Urgencias concentra el 52 % de las PQRSF del proceso (39 de 75), evidenciando una alta sensibilidad del servicio frente a factores como tiempos de espera, saturación del servicio, priorización de pacientes y comunicación con usuarios y familiares.
- Hospitalización representa el segundo mayor volumen (17 PQRSF), asociado generalmente a la permanencia prolongada del usuario, trato del personal, información clínica y condiciones de estancia.
- Medicina General mantiene un volumen relevante (10 PQRSF), consistente con su alta demanda dentro del proceso asistencial.



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

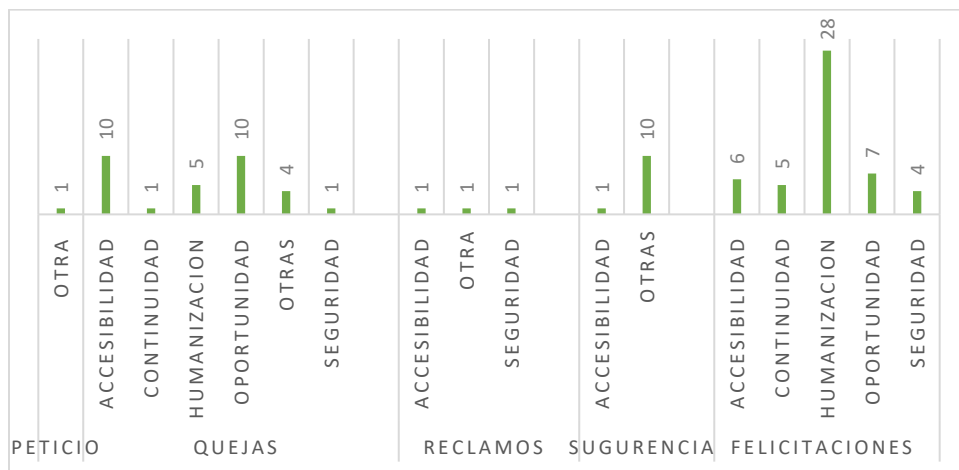
- Los demás servicios presentan baja incidencia, lo que refleja una gestión controlada o menor nivel de interacción conflictiva con el usuario.

La Gestión Asistencial presenta una alta concentración de PQRSF en servicios críticos, especialmente Urgencias y Hospitalización, lo cual es coherente con la complejidad, presión operativa y alta exposición al riesgo de insatisfacción del usuario.

ANALISIS COMPARATIVO

PROCESOS	TOTAL, PQRSF	PARTICIPACION
Consulta Externa	21	22%
Gestión Asistencial	75	78%
Total	96	100%

- La Gestión Asistencial concentra casi cuatro veces más PQRSF que Consulta Externa.
- Esto indica la necesidad de priorizar acciones correctivas y preventivas en los servicios asistenciales de mayor complejidad y contacto continuo con el usuario.



DISTRIBUCIÓN DE PQRSF POR TIPO Y CAUSA

La gráfica muestra el comportamiento de las PQRSF desagregadas por tipo (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitación) y por causa asociada (Accesibilidad, Continuidad, Humanización, Oportunidad, Seguridad y Otras).

- 1. Peticiones:** Las peticiones se concentran principalmente en accesibilidad, lo que indica solicitudes
- 2. Quejas:** Las quejas se asocian principalmente a la oportunidad en la atención, seguida de aspectos de humanización, lo que evidencia inconformidades relacionadas con tiempos de espera y trato recibido.
- 3. Reclamos:** Los reclamos presentan baja frecuencia y se distribuyen de manera homogénea, lo que sugiere eventos puntuales sin concentración en una causa específica.



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

4. Sugerencias: Las sugerencias se concentran mayoritariamente en la categoría otras, lo que indica aportes diversos orientados a mejoras generales del servicio.

5. Felicitaciones: Las felicitaciones se concentran de manera sobresaliente en humanización, evidenciando una alta valoración del trato humano, la empatía y la atención del personal de salud.

Análisis transversal

- Humanización es la causa más destacada en las felicitaciones, contrastando con su presencia en las quejas, lo que refleja que el trato humano es un factor crítico tanto de satisfacción como de insatisfacción.
- Oportunidad y accesibilidad aparecen como causas recurrentes en peticiones y quejas, evidenciando oportunidades de mejora en tiempos de atención y acceso a los servicios.
- Los reclamos presentan baja frecuencia, lo que indica menor ocurrencia de situaciones que requieren corrección inmediata.

CONCLUSIONES

1. El análisis del comportamiento de las PQRSF del segundo semestre de 2025 evidencia que el Hospital San Rafael E.S.E. cuenta con un proceso de atención al usuario funcional y activo, que garantiza la recepción, trámite y respuesta de las solicitudes ciudadanas, en cumplimiento general de la normatividad vigente sobre el Derecho Fundamental de Petición.
2. La alta proporción de felicitaciones (49 registros) frente al total de PQRSF refleja una percepción mayoritariamente positiva de los usuarios, especialmente en lo relacionado con la humanización del servicio, lo cual constituye una fortaleza institucional que debe mantenerse y potenciarse como valor organizacional.
3. No obstante, las quejas (32 registros) evidencian oportunidades de mejora principalmente asociadas a la oportunidad en la atención, accesibilidad y trato al usuario, concentrándose de manera significativa en los servicios de Urgencias, Hospitalización, Psicología y Medicina General, áreas de alta demanda y complejidad asistencial.
4. La Gestión Asistencial concentra el 78 % de las PQRSF, lo que confirma que los servicios con mayor contacto directo y prolongado con los usuarios presentan mayor exposición a riesgos de insatisfacción, lo cual resulta coherente con la naturaleza de estos procesos, pero exige un enfoque preventivo y correctivo más robusto.
5. La Oficina SIAU demuestra capacidad técnica, compromiso institucional y adecuada articulación, evidenciado en la trazabilidad de los casos, la apertura transparente de buzones y el seguimiento a las respuestas emitidas.
6. En términos generales, el proceso de PQRSF constituye una herramienta clave para la participación ciudadana, el control social y la mejora continua, aportando información estratégica para la toma de decisiones institucionales.



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

RECOMENDACIONES

- En cumplimiento de lo dispuesto en la Circular Externa 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, la cual establece la obligatoriedad de contar con mecanismos físicos, telefónicos y/o electrónicos para la recepción de sugerencias, felicitaciones y denuncias de los usuarios, y una vez realizada la revisión correspondiente, se evidencia que el hospital no dispone de canales digitales habilitados para la recepción de PQRSF.
En razón a lo anterior, se recomienda fortalecer los canales de atención al usuario, mediante la implementación de un canal digital, específicamente a través de la habilitación de un código QR que permita el acceso directo al correo institucional destinado para la recepción de PQRS, garantizando condiciones de accesibilidad, confidencialidad, oportunidad y trazabilidad de la información.
Así mismo, se sugiere cambiar los buzones de sugerencia que sean visibles y transparentes permitiendo visibilizar y fortalecer los mecanismos físicos existentes, mediante la adecuada identificación de los buzones de sugerencias y la instalación de carteleras informativas que promuevan el uso de la PQRSF como un mecanismo de participación ciudadana, control social y mejora continua en la prestación de los servicios de salud.
- Mantener y fortalecer el seguimiento periódico por parte de la líder de proceso, incorporando el análisis de PQRSF mensual.
- Garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la normatividad vigente (Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015), minimizando riesgos jurídicos, disciplinarios y reputacionales para la entidad.

Atentamente,

Lina Paola García

LINA PAOLA GARCIA GARCIA

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

c.c. archivo