



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 2026**

LINA PAOLA GARCIA GARCIA
JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

EL CERRITO, VALLE DEL CAUCA
JULIO 27 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 el primer semestre de la vigencia 2026.

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 el primer semestre de la vigencia 2026

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

Mecanismos para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS):



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

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 12:00p.m.

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.

- Página web: Como parte de la política de transparencia y acceso a la información el Hospital tiene a disposición de los usuarios y ciudadanía en general el siguiente link el cual les permite realizar las respectivas peticiones, quejas y reclamos
- Buzones: El Hospital cuenta con 3 buzones ubicados en las siguientes áreas: área Consulta externa, área de Urgencias y área de Hospitalización. La apertura de los buzones es realizada por el SIAU, Control Interno HSR y secretaria de Salud Municipal, 1 vez por semana.
- Se cuenta con un QR habilitado para atender PQRSF
- Centro de Atención al Ciudadano (SIAU-): El Hospital cuenta con el Centro de Atención al Ciudadano el cual se encarga de brindar a los usuarios la orientación e información acerca de todos los servicios que se prestan en la entidad; y una persona que se encarga de atender las llamadas.
- Ventanilla Única: El Hospital cuenta con ventanilla única para recepción de correspondencia externa con un horario de atención al público de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm. La correspondencia que se recibe en PQRS es direccionada al proceso respectivo.

CANALES DE COMUNICACIÓN DEL HSR EL CERRITO VALLE

1. Teléfono de Contacto -6023016601 opción 1
2. Correo Electrónico Siauhshr01@hotmail.com
3. Oficina de atención al usuario, se atiende de manera presencial de lunes a viernes de 7am a 4pm.
4. Dirección de correspondencia carrera 13 No 1151 barrio san Rafael el cerrito Valle.
5. Redes Sociales Hospital San Rafael Cerrito
6. Buzón de subgerencias ubicados estratégicamente en las instalaciones del Hospital
 - En la sala de consulta externa y odontología
 - En el área de Hospitalización
 - En la sala de espera del área de urgencias
7. Se cuenta con un QR para radicación y consulta de PQRSF

DIRECTORIO INSTITUCIONAL

1. Los espacios físicos destinados para el contacto con el sujeto obligado: SEDE HOSPITAL SAN RAFAEL - EL CERRITO - Departamento del Valle del Cauca - Carrera 13 No. 11 - 51, El Cerrito.



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

2. Los teléfonos fijos y móviles, incluyendo el indicativo nacional e internacional: Conmutador: (57) 602 2565290 Asignación de citas: (57) 602 3016601 Atención al usuario: (57) NO CELULAR - 3162406206 Correo electrónico: siauhr01@gmail.co siau@hospitalsanrafaelcerrito.gov.co
Gerenciahsr01@gmail.com

HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Servicios y Horarios:

1. Asignación de Citas: De lunes a viernes de 7:00 a. m. a 4:00 p. m.
2. Atención en Urgencias: 24 horas.
3. Atención en Consulta externa: De lunes a jueves de 7:00 a. m. a 12m y de 1:00pm a 4:00 p. m.
4. Atención en el Laboratorio Clínico: La toma o recepción de muestras se realiza de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 9:00 a. m. y la entrega de resultados de lunes a viernes de 1:00 p. m. a 4:00 p. m. en consulta externa y en el área de urgencias de lunes a viernes de 7am a 12m y de 1pm a 8.00pm. Sábados, domingos y festivos 8am a 6pm
5. Atención en Imagenología: de lunes a miércoles 7:00 a.m. a 5:00 p.m. jueves 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 a. m. a 4:00 p. m. y la entrega de resultados de lunes a miércoles 7:00 a. m. a 4:30 p. m. jueves 8:00 a. m. a 4:30 p. m. y viernes 7:00 a. m. a 3:30 p. m.
6. Atención área administrativa: de lunes a jueves de 8:00 a. m. a 12:00 m y de 1:00 p. m. a 5:00 p. m. los viernes se atiende hasta las 4:00 p. m.

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 el primer semestre de la vigencia 2026, 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 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.



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

Análisis por servicios de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas durante el primer semestre de 2023 a través del Centro de Atención al Ciudadano

A continuación, se presenta el informe de seguimiento a las PQRSF y solicitudes de información con corte al primer semestre del 2026 del Hospital San Rafael de El Cerrito, Valle del Cauca.

1. PQRSF Radicadas por Servicio en el primer semestre 2026 en el Hospital San Rafael de El Cerrito, Valle del Cauca un total de 45 PQRSF para los siguientes servicios.

- Personal administrativo
- Porteros y vigilancia
- Medicina general
- Urgencias
- Psicología
- Hospitalización
- Laboratorio clínico
- Call Center

2. Comportamiento de las PQRS Primer Semestre 2026

De conformidad con la información suministrada por SIAU (Recepción y Registro) se presenta el siguiente comportamiento de las PQRSF, reportado de manera mensual en el formato físico de PQRSF, vía telefónica y en la página Web de la Entidad, para el primer semestre de 2026 se interpusieron un total de 45.

TIPO	TOTAL	PORCENTAJE
PETICION	1	2%
QUEJA	7	16%
RECLAMO	7	16%
SUGERENCIA	5	11%
FELICITACIONES	25	55%
TOTAL	45	100%

Tabla No. 1 Número de PQRSF – Primer Semestre de 2026

Fuente: Reporte SIAU-PQRSF

Para el periodo evaluado y de acuerdo a la clasificación, el comportamiento de las PQRS evidenció en la revisión del primer semestre 2026, de la siguiente manera: 1% corresponde a peticiones, el 8% corresponde a quejas, el 8% corresponde a reclamos, el 5% a sugerencias y el 28% a felicitaciones.



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

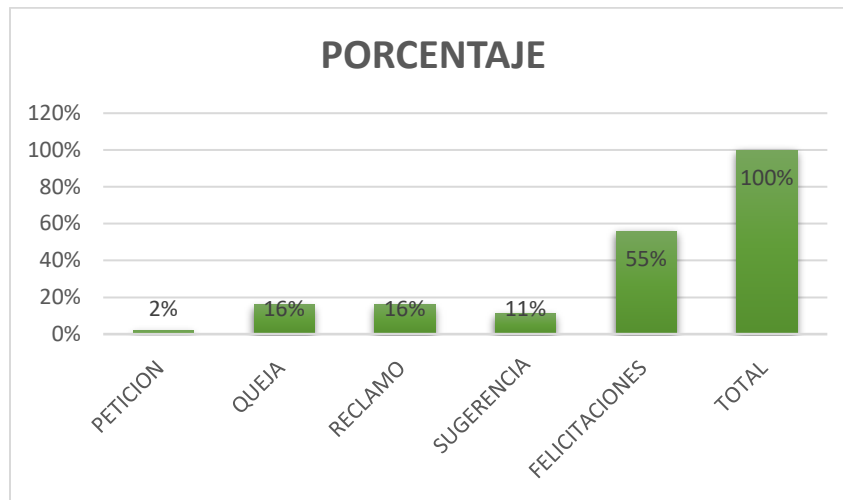


Gráfico No. 1 Porcentaje de PQRSD por Tipo Primer Semestre 2026
Fuente: Reporte SIAU-PQRSF

Es importante tener en cuenta que el Hospital San Rafael de El Cerrito es la única institución prestadora de servicios de urgencias en el municipio, atendiendo actualmente a la población afiliada a las EPS EMSSANAR, ASMET Salud y Nueva EPS, así como a usuarios vinculados y población sin identificación.

De acuerdo con la población objeto de atención y el volumen de servicios prestados, el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas no se considera significativo. Lo anterior se evidencia en el comportamiento registrado durante el periodo comprendido entre enero y junio, siendo el mes de marzo aquel en el que se presentó el mayor número de comunicaciones por parte de los usuarios, tal como se muestra en la siguiente tabla:

PQRSF MES x MES					
PERIODO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION
ENERO		4	1		2
FEBRERO	1		2	2	
MARZO		1	1		14
ABRIL		1	2		1
MAYO		1	1	3	8
Total	1	7	7	5	25

Tabla No. 2 Número de PQRSF por Mes – Primer Semestre 2026
Fuente: Reporte SIAU-PQRSF

Durante el primer semestre de 2026 se recibieron un total de 45 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF). El mes de marzo registró el mayor número de comunicaciones por parte de los usuarios, con 16 casos, seguido del mes de mayo con 13 casos. Por su parte, en enero se recibieron 7 PQRSF, en febrero 5 y en abril 4, siendo este último el mes con menor número de requerimientos. El comportamiento evidenciado refleja una variación mensual en la presentación de las PQRSF, manteniéndose un volumen de solicitudes acorde con la capacidad de atención y el número de usuarios atendidos por la institución.

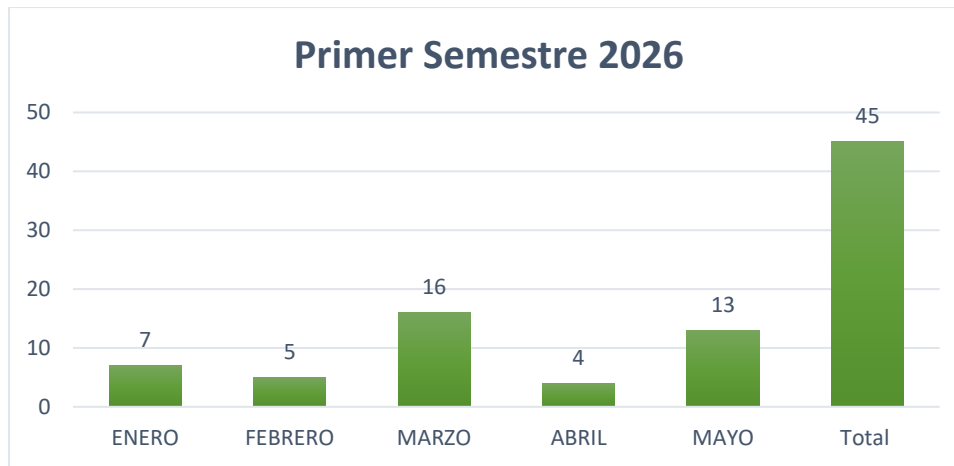


Gráfico No. 2 Número de PQRS por mes - Primer Semestre 2026
Fuente: Reporte SIAU-PQRSF

3. QRRSF POR SERVICIOS

Durante el primer semestre de 2026 se gestionaron un total de 45 peticiones a través del sistema de PQRSF del Hospital San Rafael E.S.E. de El Cerrito. Los servicios con mayor número de solicitudes tramitadas fueron Psicología y Urgencias, con 11 peticiones cada uno, seguidos por Medicina General con 7 casos y Call Center con 5. Por su parte, los servicios de Administrativo y Porteros-Vigilancia registraron 3 peticiones cada uno, mientras que Hospitalización y Personal Administrativo presentaron 2 casos cada uno. Finalmente, el Laboratorio Clínico reportó 1 petición tramitada. Esta distribución permite identificar los servicios con mayor demanda de atención por parte de los usuarios y orientar acciones de mejora continua en la prestación de los servicios de salud.

SERVICIO	PETICIONES TRAMITADAS	NO TRAMITADOS
Administrativo	3	0
Call Center	5	0
Hospitalización	2	0
Laboratorio Clínico	1	0
Medicina General	7	0
Personal Administrativo	2	0
Psicología	11	0
Urgencias	11	1
porteros-vigilancia	3	0
TOTAL	45	0

Tabla No. 3 Gestión de Peticiones – Primer Semestre 2026
Fuente: Reporte SIAU-PQRSF

De acuerdo con la revisión del estado de las PQRSF y la fecha del informe emitido, se evidencia que durante el primer semestre de 2026 se registraron un total de 45 solicitudes, de las cuales 33 se encuentran cerradas, lo que representa aproximadamente el 73,3 % del total de las peticiones recibidas. Asimismo, 11 PQRSF



permanecen abiertas, equivalentes al 24,4 %, evidenciando la necesidad de continuar realizando seguimiento para garantizar su respuesta oportuna. Finalmente, se identificó 1 solicitud sin estado registrado, correspondiente al 2,2 % del total, situación que requiere verificación y actualización en el sistema con el fin de asegurar la trazabilidad y el adecuado control de las peticiones presentadas por los usuarios.

ESTADO	CANTIDAD
Abiertas	11
Cerradas	33
Sin estado	1

Tabla No. 4 Estado PQRS – Primer Semestre 2026

Fuente: Reporte SIAU-PQRSF

De acuerdo con la información presentada en la Tabla No. 5. PQRS por servicios según su estado – Primer Semestre 2026, el Hospital San Rafael E.S.E. recibió un total de 45 PQRS, de las cuales 33 se encuentran cerradas, equivalente al 73,3 %, y 11 permanecen abiertas, correspondientes al 24,4 %, evidenciando un adecuado nivel de gestión y respuesta institucional frente a las solicitudes de los usuarios. La mayor concentración de PQRS se registra en los servicios de Psicología y Urgencias, con 11 casos cada uno (24,4 % del total), seguidos por Medicina General con 7 casos (15,6 %) y Call Center con 5 casos (11,1 %).

En cuanto al estado de las solicitudes, se destaca que los servicios de Psicología, Call Center, Laboratorio Clínico y Portería-Vigilancia presentan un alto nivel de gestión, manteniendo la totalidad o la mayoría de sus casos cerrados. Por el contrario, Medicina General concentra el mayor número de PQRS abiertas, con 5 casos pendientes de cierre, representando el 45,5 % del total de las solicitudes abiertas, situación que requiere priorización y seguimiento por parte de los responsables del proceso.

SERVICIO	Total, PQRS	Abierta	Cerrada
Administrativo	3	1	2
Call Center	5	0	5
Hospitalización	2	1	1
Laboratorio Clínico	1	0	1
Medicina General	7	5	2
Personal Administrativo	2	1	1
Psicología	11	0	11
Urgencias	11	3	7
porteros-vigilancia	3	0	3
Total	45	11	33

Tabla No. 5 PQRS por servicios según su estado – Primer Semestre 2026

Fuente: Reporte SIAU-PQRSF

4. Comportamiento tiempo de respuesta

De acuerdo con el comportamiento de los tiempos de respuesta de las PQRSF durante el primer semestre de 2026, se evidencia un adecuado nivel de oportunidad en la gestión de las solicitudes, dado que de un total de 45 PQRS registradas, 40 fueron tramitadas y respondidas en un tiempo menor o igual a 15 días, lo que representa el 88,9 % del total. No obstante, se identificaron 2 casos (4,4 %) con tiempos de respuesta



superiores a los 15 días y 3 solicitudes (6,7 %) que al momento del corte no habían sido tramitadas, situación que requiere el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento y control para garantizar la atención oportuna y el cumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente.

Clasificación	Cantidad
Menor o igual a 15 días	44
No tramitados	1
Mayor a 15 días	0

No. 6 tiempo de Respuesta – Primer Semestre de 2026

Fuente: Reporte SIAU-PQRSF

Antes del análisis, es pertinente precisar que, desde la Oficina Asesora de Control Interno y en el marco de las funciones de seguimiento y evaluación, se consideró pertinente incluir en el presente informe el análisis de los derechos de petición tramitados durante el primer semestre, así como las solicitudes de historias clínicas. Si bien estos asuntos no son competencia directa de la líder del proceso evaluado, ambos constituyen mecanismos institucionales de respuesta a las solicitudes de información formuladas por la ciudadanía.

La incorporación de esta información tiene como finalidad verificar la efectividad, oportunidad y trazabilidad de los canales de atención y entrega de información, permitiendo identificar oportunidades de mejora que fortalezcan la atención al ciudadano y garanticen el cumplimiento de los principios de transparencia, acceso a la información y mejora continua en la prestación del servicio.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.

Historias Clínicas: De acuerdo con la información suministrada por el proceso de Gestión Documental, se evidenció que la entidad actualmente no cuenta con una base de datos o sistema de registro consolidado que permita generar información sobre los requerimientos de historias clínicas. Asimismo, se informó que la administración de dichos requerimientos se realiza únicamente mediante registros físicos, por lo que no existe un registro digital que facilite la consolidación, trazabilidad y consulta de la información solicitada

Derechos de petición recibidos: Durante el primer semestre de 2026 se recibieron y tramitaron 40 derechos de petición en el Hospital San Rafael E.S.E. El análisis de su contenido evidenció que la mayor proporción correspondió a solicitudes de pago, con 16 peticiones (40 %), seguido de las solicitudes de historias clínicas, con 9 casos (22,5 %). Asimismo, se registraron 6 solicitudes de acceso a los servicios (15 %) y 6 peticiones clasificadas en otros asuntos (15 %), mientras que los asuntos jurídicos representaron 3 peticiones (7,5 %). Estos resultados muestran que los requerimientos de los usuarios y demás grupos de interés se concentraron principalmente en trámites administrativos relacionados con pagos, el acceso a la información clínica y la prestación de los servicios de salud, aspectos que deben continuar siendo objeto de seguimiento para garantizar respuestas oportunas y fortalecer la gestión institucional.



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

Categoría de petición	Cantidad
Solicitud de acceso a los servicios	6
Solicitudes de pago	16
Solicitud de historias clínicas	9
Otros	6
Asuntos jurídicos	3
TOTAL	40

CONCLUSIONES

1. Durante el primer semestre de 2026, el Hospital San Rafael E.S.E. recibió un total de 45 PQRSF, evidenciándose un volumen de solicitudes acorde con la capacidad instalada y el número de usuarios atendidos por la institución. El comportamiento de las PQRSF demuestra un adecuado funcionamiento de los mecanismos de atención al ciudadano y del proceso de gestión institucional.
2. Las felicitaciones representaron el 55 % del total de las PQRSF, constituyéndose en el tipo de comunicación con mayor participación. Este resultado refleja una percepción favorable de los usuarios frente a la calidad de la atención, la humanización del servicio y el desempeño del talento humano de la entidad.
3. Las quejas y reclamos representaron el 32 % del total de las comunicaciones recibidas, evidenciando oportunidades de mejora relacionadas principalmente con la oportunidad en la atención, los procesos administrativos y la prestación de algunos servicios asistenciales.
4. Los servicios de Psicología y Urgencias concentraron el mayor número de PQRSF, con 11 casos cada uno, seguidos por Medicina General con 7 casos y Call Center con 5. Este comportamiento permite identificar áreas prioritarias para la implementación de acciones de mejora y fortalecimiento de la atención al usuario.
5. En relación con el estado de las solicitudes, se evidenció que el 73,3 % de las PQRSF se encuentran cerradas, mientras que el 24,4 % permanecen abiertas y el 2,2 % no presentan estado registrado, situación que evidencia la necesidad de fortalecer el seguimiento y la actualización permanente de la información.
6. Respecto a la oportunidad en la respuesta, el 88,9 % de las PQRSF fueron atendidas en un tiempo igual o menor a 15 días, reflejando un adecuado nivel de cumplimiento de los términos legales. Sin embargo, se identificaron casos con respuesta extemporánea y solicitudes sin trámite, aspectos que deben ser objeto de seguimiento y mejora.
7. La Oficina de Atención al Usuario – SIAU y la Oficina Asesora de Control Interno han mantenido un adecuado ejercicio de seguimiento, acompañamiento y verificación del proceso, fortaleciendo la transparencia, la trazabilidad y el control institucional de las PQRSF.
8. El proceso de PQRSF continúa consolidándose como una herramienta estratégica de participación ciudadana, control social y mejoramiento continuo, al permitir identificar las necesidades y percepciones de los usuarios frente a la prestación de los servicios de salud.



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

9. Como resultado del seguimiento efectuado por la Oficina Asesora de Control Interno, se concluye que el proceso responsable de la gestión de requerimientos de historias clínicas presenta una oportunidad de mejora en cuanto al registro y administración de la información, debido a que no dispone de una base de datos o herramienta sistematizada que permita consolidar, consultar y hacer seguimiento a los requerimientos recibidos. La dependencia informó que el manejo de esta información se realiza mediante registros físicos, lo cual limita la trazabilidad, el acceso oportuno a la información y la generación de reportes para fines de control y gestión institucional.

RECOMENDACIONES

1. Fortalecer los mecanismos de recepción de PQRSF mediante la consolidación y difusión de los canales digitales existentes, especialmente el uso del código QR y el correo institucional, garantizando accesibilidad, oportunidad y trazabilidad de las solicitudes.
2. Implementar un plan de seguimiento mensual a las PQRSF abiertas y sin estado, con responsables y fechas de cumplimiento definidas, con el fin de evitar acumulación de casos y garantizar el cierre oportuno de las solicitudes.
3. Fortalecer las estrategias de humanización en la atención y servicio al usuario, manteniendo las buenas prácticas que han permitido obtener un alto porcentaje de felicitaciones por parte de la ciudadanía.
4. Realizar jornadas periódicas de capacitación al personal asistencial y administrativo en atención al usuario, manejo de PQRSF, comunicación asertiva y normatividad vigente relacionada con el Derecho Fundamental de Petición.
5. Garantizar el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1437 de 2011, minimizando riesgos jurídicos, disciplinarios y reputacionales para la entidad y fortaleciendo la confianza de los usuarios en la gestión institucional.
6. Continuar promoviendo el uso de las PQRSF como un mecanismo de participación ciudadana y mejoramiento continuo, mediante campañas de divulgación, señalización de los buzones y estrategias de educación dirigidas a los usuarios y sus familias.
7. Se recomienda a la dependencia responsable diseñar e implementar un mecanismo de registro sistematizado, ya sea mediante una base de datos o una herramienta tecnológica institucional, que permita consolidar los requerimientos de historias clínicas, garantizando su trazabilidad, consulta y seguimiento. Asimismo, se sugiere establecer controles para el registro oportuno de la información y definir responsables de su actualización, con el propósito de fortalecer la gestión documental, mejorar la oportunidad en la atención de los requerimientos y facilitar los procesos de seguimiento y evaluación por parte de la Oficina Asesora de Control Interno.

HALLAZGO

HALLAZGO No. 01 – Debilidades en la documentación y estandarización del proceso de gestión de PQRSF

Criterio:

De conformidad con la Ley 1755 de 2015, la Ley 1437 de 2011, la Ley 87 de 1993 y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, las entidades públicas deben establecer procedimientos, controles y herramientas documentadas que permitan garantizar la recepción, trámite, respuesta, seguimiento y cierre oportuno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), asegurando la trazabilidad de las actuaciones administrativas y el ejercicio efectivo del derecho de petición.

Condición: Durante el informe al proceso de PQRSF del Hospital San Rafael E.S.E. se evidenció la inexistencia de formatos institucionales estandarizados para:



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

1. El traslado por competencia de las PQRSF a otras Áreas
2. La respuesta formal al usuario respecto del trámite y decisión adoptada frente a su PQRSF.
3. El cierre de las PQRSF, que permita evidenciar la finalización del trámite, la respuesta emitida y el cumplimiento de los términos legales.

Causa: Debilidades en la documentación y actualización del proceso, ausencia de herramientas de control estandarizadas y falta de socialización institucional de los procedimientos y responsabilidades asociadas a la gestión de las PQRSF.

Recomendaciones para plan de mejora:

1. Diseñar e implementar un Formato de Traslado por Competencia de las PQRSF, que permita dejar evidencia de la remisión de las solicitudes a el área, y formato de respuesta del área.
2. Diseñar e implementar un Formato de Respuesta al Usuario de las PQRSF, mediante el cual se estandarice la comunicación de las decisiones adoptadas por la entidad y se garantice la respuesta de fondo a los usuarios.
3. Diseñar e implementar un Formato de Cierre de las PQRSF, que permita evidenciar la culminación del trámite, la fecha de cierre, el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la trazabilidad de las actuaciones realizadas.
4. Una vez adoptados los formatos, socializarlos con todos los líderes de proceso y funcionarios responsables, con el fin de fortalecer el conocimiento de las responsabilidades frente a la gestión, seguimiento y cierre oportuno de las PQRSF y garantizar la aplicación uniforme del procedimiento institucional.

Atentamente,

Lina Paola García

LINA PAOLA GARCIA GARCIA

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Copia,
Subgerencia Administrativa y Financiera, Planeación, Calidad, SIAU