



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL  
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y  
ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU-  
PQRSDF 1er SEMESTRE 2025**



## TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN.....	3
OBJETIVO .....	3
ALCANCE.....	3
SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS.....	3
RELACIÓN PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2025 .....	4
SUGERENCIAS.....	5
DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES .....	6
QUEJAS .....	7
FELICITACIONES .....	7
PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN .....	8
CONCLUSIONES .....	9
RECOMENDACIONES.....	11



## JUSTIFICACIÓN

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de sus funciones, establecidas en la ley 87 de 1993 en concordancia con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 evalúa las actividades desarrolladas dentro del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Tutelas, Sugerencias y Felicitaciones de la E.S.E., con el fin de plantear recomendaciones que permitan mejorar la atención y comunicación con nuestros clientes, usuarios, partes interesadas y comunidad en general.

## OBJETIVO

Evaluar el comportamiento que ha tenido el Sistema de Recepción, Direccionamiento y Respuestas de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición de la E.S.E. Hospital Departamental San Vicente de Paúl durante el primer semestre de 2025 para presentar las recomendaciones que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso.

## ALCANCE

Se verificará la información de la Oficina de SIAU de la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paúl referente a:

- Recepción, gestión y respuesta a quejas y reclamos.
- Buzones de sugerencias.
- Medición de la satisfacción de los usuarios.
- Información y Orientación al Usuario.
- Proceso y procedimientos del área seguimiento y revisión continúa con el fin de comprobar si los procesos de PQRSD se les dieron la solución y respuesta oportuna en el primer semestre de 2025.

## SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS

En la E.S.E. Hospital Departamental San Vicente de Paúl de Garzón Huila, el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es la oficina que lidera la recepción, dirección y control de la respuesta oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Tutelas, y Derechos de petición. La Oficina de Control Interno para la elaboración del presente informe de seguimiento tuvo en cuenta el consolidado realizado por la oficina de (SIAU) en el periodo comprendido de enero a junio de 2025.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE  
PAÚL GARZÓN - HUILA  
NIT: 891.180.026-5

RELACIÓN PQRSD PRIMER SEMESTRE 2025

A continuación, se presenta la tabla de relación de PQRSD del primer semestre de la vigencia 2025:

Tabla 1 Relación PQRSD primer semestre 2025

RELACION PRIMER SEMESTRE PQRS (BUZÓN DE SUGERENCIAS, CORREO ELECTRÓNICO, VENTANILLA ÚNICA, Y VERBALES) 2025

PROCESOS:	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				TOTAL			
	Q	S	F	D	Q	S	F	D	Q	S	F	D	Q	S	F	D	Q	S	F	D	Q	S	F	D	Q	S	F	D
SST SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	1							2				1	2												1	0	1	4
NUTRICION/LACTARIO																									0	0	0	0
CALIDAD				1								1				3								3	0	0	0	8
CONSULTA EXTERNA/CITAS/ESPECIALIZACIONES	5			50	24			64	4		1	32	1		3	20	4			41	7	1		53	45	1	4	260
GERENCIA																									0	0	0	0
ARCHIVO (HISTORIA CLINICA)				4				1			1													2	0	0	1	7
LABORATORIO				1							1													1	0	0	0	3
FACTURACION	1			6				4					1				1				1			1	4	0	0	11
IAMII																									0	0	0	0
GINECO OBSTETRICIA/SALA DE PARTOS			3				9		1				2		1	1	8			3	1	15		7	1	35	1	
HOSPITALIZACION, H1, H2, H3	1		16						2		7		2		8		1	20			1		14		7	0	65	0
IMAGENES DIAGNOSTICAS/RAYOS X	1												3				6			6				2	10	0	0	8
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA																									0	0	0	0
SIAU/VENTANILLA UNICA	1		1	14	2			12					1		2	3			5	5			4	12	0	1	37	
CONTABILIDAD Y COSTOS																									0	0	0	0
CIRUGIA/ANESTESIOLOGIA	4		8	6	1			6	2		3	6		2	3	2			2	4		5	5	13	0	18	28	
SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA			30					29				14					17			22				13	0	0	0	125
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA																									0	0	0	0
CENTRO INTEGRAL DE TERAPIAS	1			7	1		2	9	2			3	3			7					1		5	8	0	2	31	
UCI ADULTOS							1									1									0	0	2	0
UCI NEONATAL	1		3				1				6			3				4		1		7		2	0	24	0	
URGENCIAS	11		27		4		1		2		7		1		2		2	1		1		3		21	0	41	0	
VIGILANCIA	3								1		1													4	0	1	0	
TOTAL	30	0	58	119	32	0	14	127	14	0	27	59	14	0	19	53	20	0	33	76	24	2	44	89	134	2	195	523
TOTAL																								854				

CONVENCIONES

Q

QUEJAS

S

SUGERENCIAS

F

FELICITACIONES

D

DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES/TUTELAS

Fuente: Control Interno-basado en información de SIAU (2025)

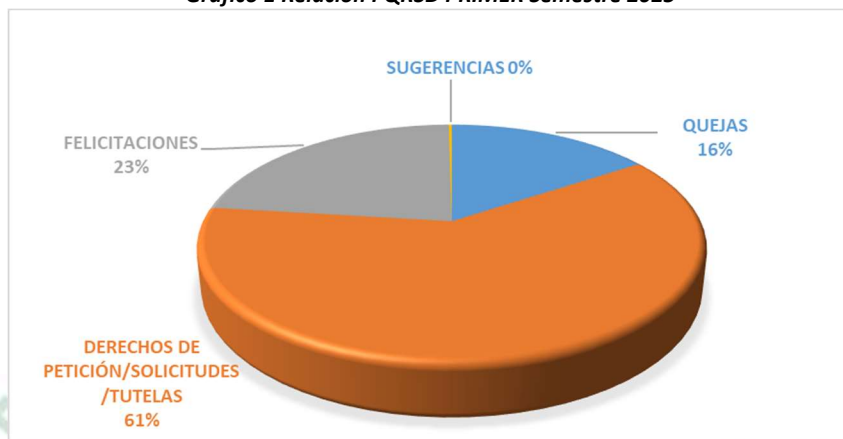
Según los registros presentados por el Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, durante el primer semestre hubo un total de **854 PQRSD** registradas de manera satisfactoria:

- Quejas **134**,
- Derechos de petición/Solicitudes/Tutelas **523**,
- Sugerencias **2**,
- Felicitaciones **195**,

Según los registros presentados por el Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, durante el primer semestre hubo un total de **549 PQRSD** registradas de manera inadecuada generando inconsistencias en la estadística:

ERROR DE REGISTROS PQRSD II SEMESTRE 2024						
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
144	132	60	50	74	89	549

**Gráfico 1 Relación PQRSD PRIMER Semestre 2025**



Fuente: Control Interno, basado en información de SIAU (2025)

En las PQRSD presentadas por la ciudadanía a la E.S.E. en el periodo comprendido de entre el mes de enero a junio de 2025 se encontró lo siguiente:

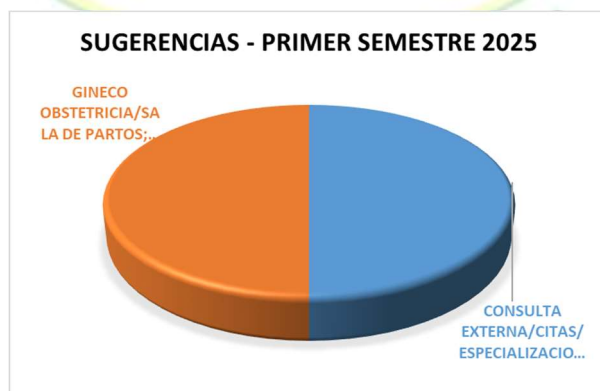
**Tabla 2 Porcentaje de PQRSD PRIMER semestre 2025**

	RELACIÓN-PQRS	TOTAL	PORCENTAJE
<b>Q</b>	QUEJAS	134	<b>10%</b>
<b>D</b>	DERECHOS DE PETICIÓN/SOLICITUDES/TUTELAS	523	<b>74%</b>
<b>F</b>	FELICITACIONES	195	<b>15%</b>
<b>S</b>	SUGERENCIAS	2	<b>1%</b>

Fuente: Control Interno, basado en información de SIAU (2025)

## SUGERENCIAS

Durante el primer semestre de la vigencia 2025, se registraron 2 sugerencias, por parte de los usuarios.







**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE  
PAÚL GARZÓN - HUILA**  
NIT: 891.180.026-5

Fuente: Control Interno, basado en información de SIAU (2025)

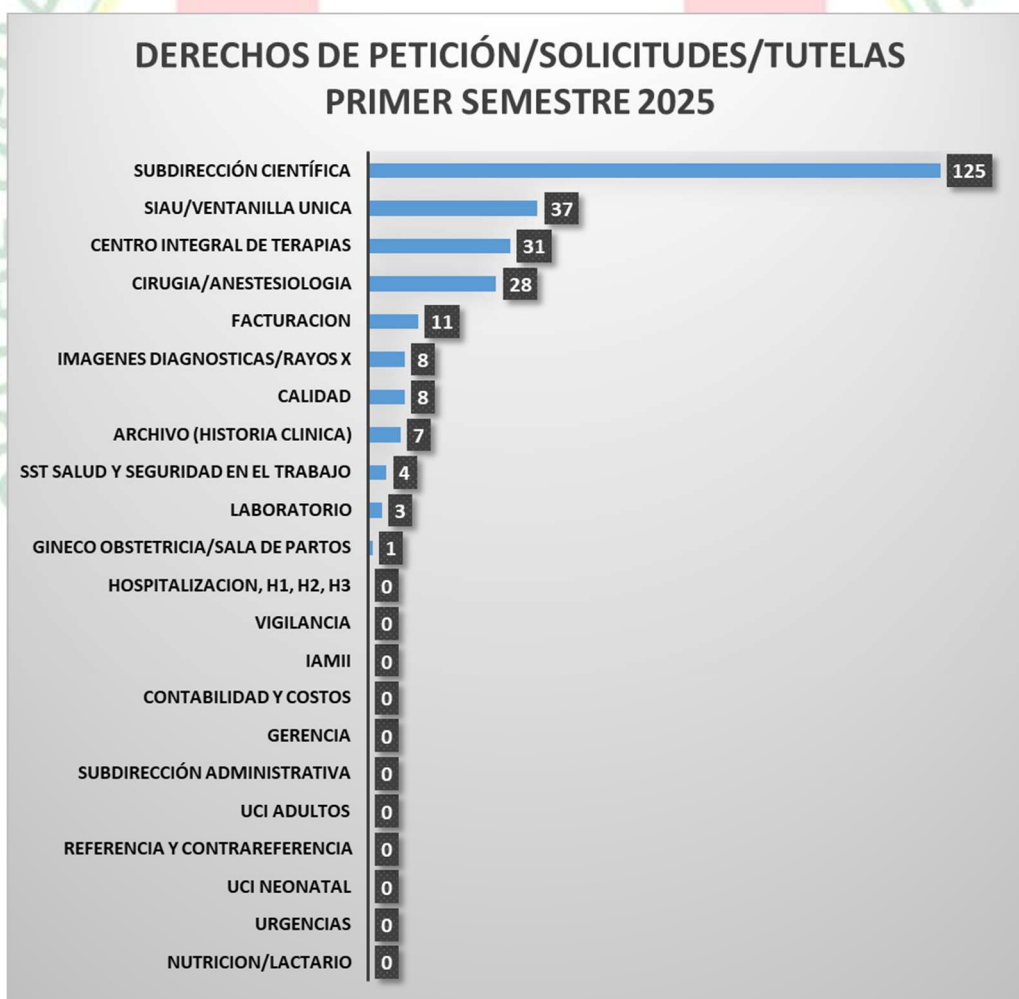
Los servicios presentaron sugerencias solamente en:

SUGERENCIAS	
CONSULTA EXTERNA/CITAS/ESPECIALIZACIONES	1
GINECO OBSTETRICIA/SALA DE PARTOS	1
Total	2

Fuente: Control Interno, basado en información de SIAU (2025)

### DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES

Durante el primer semestre de la vigencia 2025, se registraron 523 derechos de petición y solicitudes/tutelas, por parte de los usuarios.





Fuente: Control Interno, basado en información de SIAU (2025)

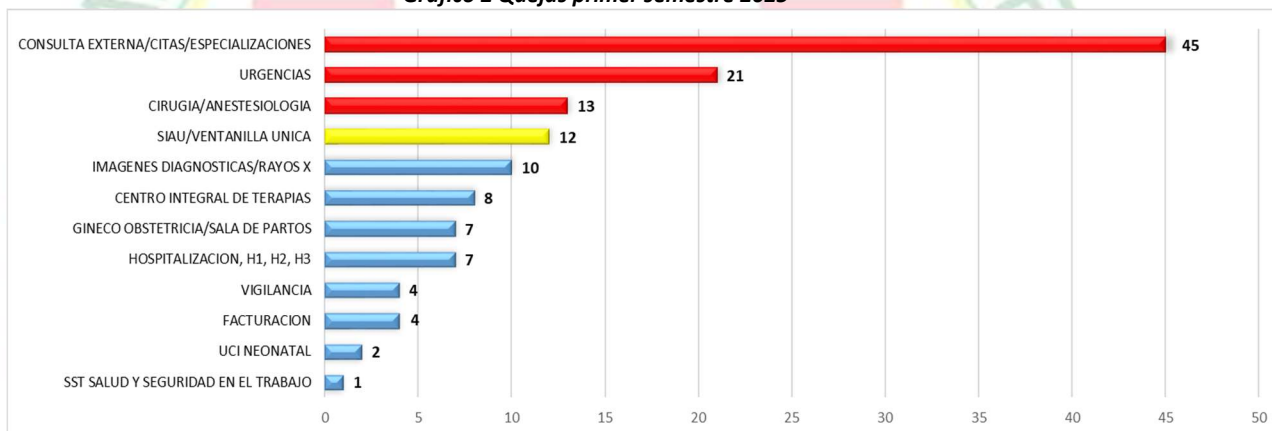
## QUEJAS

Durante el primer semestre de la vigencia 2025, se registraron 134 Quejas, por parte de los usuarios:

Los servicios con mayor número de quejas son:

- SIAU/VENTANILLA UNICA: 12
- CIRUGIA/ANESTESIOLOGIA: 13
- URGENCIAS: 21
- CONSULTA EXTERNA/CITAS/ESPECIALIZACIONES: 45

*Gráfico 2 Quejas primer semestre 2025*



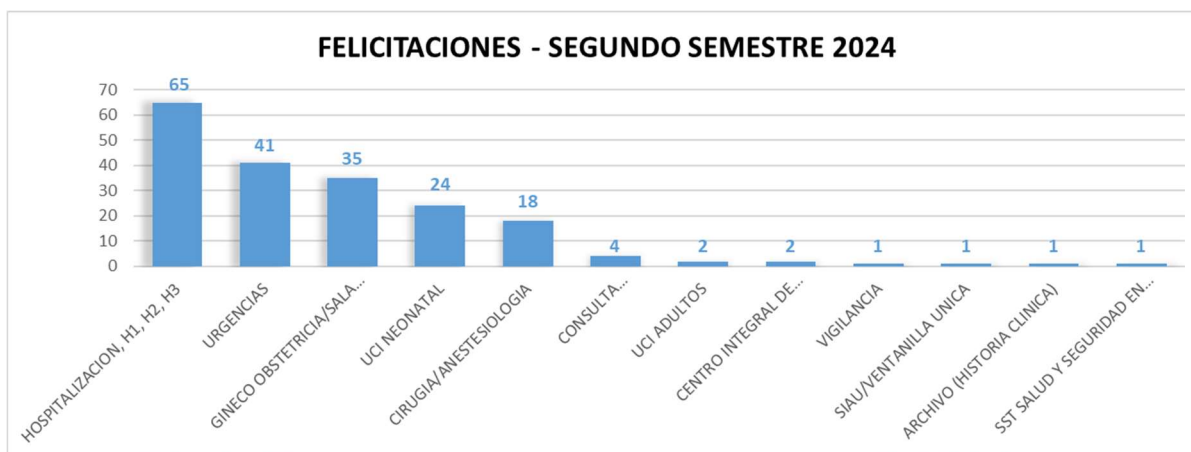
Fuente: Control Interno, basado en información de SIAU (2025)

## FELICITACIONES

Durante el primer semestre de la vigencia 2025, en el consolidado de PQRS enviado por SIAU registró un total de 195 Felicitaciones.

Los servicios con mayor número de felicitaciones son:

HOSPITALIZACION, H1, H2, H3	65
URGENCIAS	41
GINECO OBSTETRICIA/SALA DE PARTO	35
UCI NEONATAL	24



Fuente: Control Interno, basado en información de SIAU (2025)

## PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN

Según la información suministrada por la Oficina de Atención al Usuario SIAU a través de las encuestas de medición de la satisfacción de la atención prestada a los usuarios se encontró que el porcentaje de satisfacción del primer semestre de la vigencia 2025 es de:

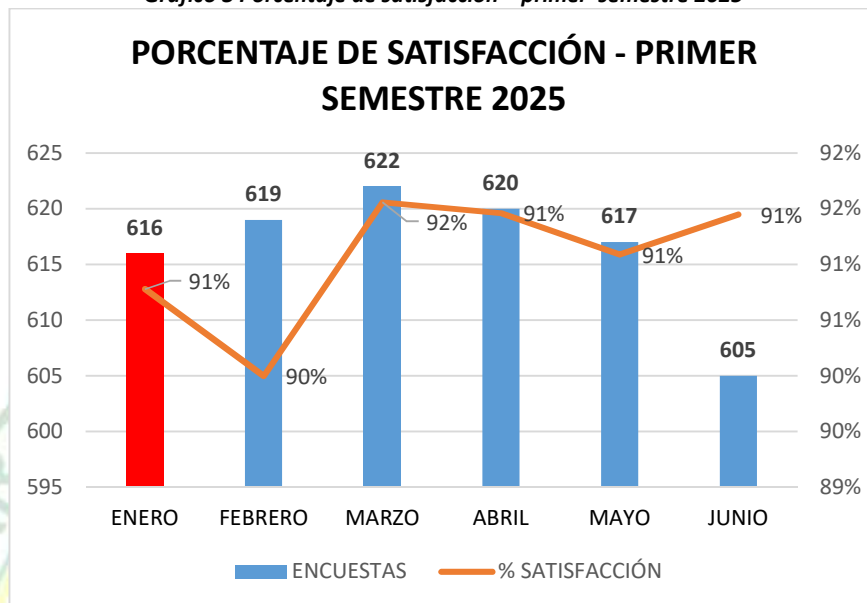
**Tabla 3 Percepción de Satisfacción - primer semestre 2025**

PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN		
MES	ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN
ENERO	616	91%
FEBRERO	619	90%
MARZO	622	92%
ABRIL	620	91%
MAYO	617	91%
JUNIO	605	91%
<b>Total</b>	<b>3699</b>	<b>PROMEDIO 96%</b>

Fuente: Control Interno, basado en información de SIAU (2025)



**Gráfico 3 Porcentaje de satisfacción – primer semestre 2025**



Fuente: Control Interno, basado en información de SIAU (2025)

La oficina de SIAU reportó un porcentaje de satisfacción promedio de 96%, con un total de 3699 encuestas realizadas; en el mes de junio se registró el menor número de encuestas, y en el mes de febrero se registró el menor porcentaje de satisfacción que fue de 90%.

## CONCLUSIONES

### DERECHOS DE PETICIÓN/TUTELAS:

Entre los motivos de derechos de petición, tutelas, y requerimientos están:

- Solicitud de historia clínica.
- Solicitud de acceso a cita con medicina especializada.
- Solicitud de programación de cirugía.

### SUGERENCIAS:

Entre los motivos de las sugerencias están:

- Fortalecer el canal de recepción de peticiones: Asegurar que todos los puntos de atención, físicos y virtuales, estén debidamente señalizados y con formatos accesibles.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE  
PAÚL GARZÓN - HUILA**  
**NIT: 891.180.026-5**

- Hacer seguimiento diferenciado a las tutelas: Dado su carácter judicial y sus implicaciones, conviene establecer un control individualizado y trazabilidad de cada caso para evitar sanciones o desacatos.
- Categorizar causas frecuentes: Se identifican tres causas repetitivas: acceso a historia clínica, acceso a medicina especializada y programación quirúrgica. Se recomienda:
  - i) Hacer microgestiones en estas áreas para mejorar la eficiencia.
  - ii) Publicar en la página web los pasos para solicitar historia clínica de forma accesible.
- Capacitación jurídica al personal administrativo y médico sobre derechos fundamentales en salud y deber de respuesta conforme a la Ley.

**QUEJAS:**

Entre los motivos de las quejas están:

- Demora en los tiempos de resultados de tomas de laboratorio.
- Maltrato verbal por parte del personal de urgencias, jefe y auxiliar a paciente y familiar.
- Demora en la asignación de citas.
- No se da respuesta en las líneas de atención en el centro integral de terapias.
- Mala atención a usuarios y familiares por parte de las auxiliares de H1, y H2.
- Comida cruda para los usuarios/pacientes, en la UCIA, y H2.
- No se informa a los usuarios/pacientes sobre la cancelación de las citas en cirugía.
- Mala atención a usuarios/pacientes del personal médico de H1.
- Mala atención a usuarios/pacientes de la coordinación de UCIN.
- Mala atención a usuarios/pacientes del especialista en anestesiología en consulta externa.
- Mala atención a usuarios/pacientes de las terapistas.

**FELICITACIONES:**

Entre los motivos de las quejas están:

- Agradecimiento al personal de Sala de Partos por la buena atención.
- Agradecimiento al personal de H2 por la buena atención.
- Agradecimiento al personal de Laboratorio por la buena atención.
- Agradecimiento al personal Médico, Auxiliares, y Jefes de H1 por la buena atención.
- Agradecimiento al personal de Pediatría por la buena atención.
- Agradecimiento al personal de UCIA por la buena atención durante la estadía hospitalaria.
- Agradecimiento al personal Médico de Obstetricia en especial al Ginecólogo por la buena atención.

## RECOMENDACIONES

- Aunque hay una disminución general, debe analizarse si esta reducción responde a una mejor atención o a posibles fallas en los mecanismos de registro (especialmente por los 273 registros "inadecuados" reportados en 2024 y 549 en el 2025).
- Capacitar al personal que realiza el trámite o registro de las PQRS de la ESE para evitar errores en el consolidado y a su vez afecte el registro de indicadores de gestión y de respuestas a los usuarios.

ERROR DE REGISTROS PQRS II SEMESTRE 2024						
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
144	132	60	50	74	89	549

- Reconocer y resaltar la gestión, el compromiso, y la buena labor en el cumplimiento de su deber a los funcionarios que han logrado un reconocimiento a través de la atención prestada a los usuarios independientemente de su tipo de vinculación, área, servicio, o cargo.
- Allegar a los líderes de los servicios los casos de quejas reiteradas que involucra a algún funcionario de su equipo de trabajo, con el objetivo de aclarar la situación, hacer seguimiento, y evitar que se repitan situaciones negativas en la atención al usuario haciendo énfasis que el usuario es la razón de ser de la institución.
- Sensibilizar al personal de la ESE en especial al personal asistencial en el buen trato y respeto durante la prestación de los servicios a los usuarios y familiares, ya que ellos son la razón de ser de la ESE.

**JAIME ORLANDO GOMEZ GONZALEZ**  
Asesor Oficina de Control Interno