



Garzón, agosto 18 de 2026

1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar de manera integral la gestión del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y Derechos de Petición (PQRSDF) de la E.S.E. Hospital Departamental San Vicente de Paúl de Garzón (Huila), durante el primer semestre de la vigencia 2026, con el fin de verificar el cumplimiento del marco normativo aplicable, la oportunidad y calidad de las respuestas brindadas a los usuarios, y la efectividad de los mecanismos de recepción, direccionamiento y atención, formulando recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento del control interno y al mejoramiento continuo de la atención al ciudadano..

2. PERIODO

El presente informe corresponde al primer semestre de la vigencia 2026, comprendido entre el 01 de enero de 2026 y el 30 de junio de 2026, periodo durante el cual se realizó el análisis y seguimiento al comportamiento del Sistema PQRSDF en la E.S.E. Hospital Departamental San Vicente de Paúl de Garzón (Huila), conforme a los registros y soportes suministrados por la Oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU.

3. NORMATIVIDAD O CRITERIOS

Para el desarrollo del presente informe de seguimiento al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) de la E.S.E. Hospital Departamental San Vicente de Paúl de Garzón (Huila), correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026, se tuvieron en cuenta como criterios de evaluación y verificación los siguientes referentes normativos y técnicos:

- **Constitución Política de Colombia**, artículo 23, que consagra el Derecho Fundamental de Petición y la obligación de las autoridades de resolverlo de fondo, de manera clara y oportuna.
- **Ley 87 de 1993**, por medio de la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades del Estado, orientado a garantizar los principios de eficiencia, eficacia, economía, celeridad, moralidad, imparcialidad y publicidad en la gestión institucional.
- **Ley 1474 de 2011**, artículo 76, que dispone la obligación de la Oficina de Control Interno de vigilar la atención al ciudadano y rendir informes periódicos sobre la gestión de peticiones, quejas, reclamos y demás manifestaciones ciudadanas.
- **Ley 1755 de 2015**, que regula el Derecho Fundamental de Petición, estableciendo sus modalidades, términos para resolver, requisitos y reglas para el trámite de las solicitudes presentadas ante entidades públicas.
- **Ley 1437 de 2011** – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), en lo pertinente al trámite administrativo, los principios de la función administrativa y la publicidad de las actuaciones.



INFORME DE SEGUIMIENTO AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU- PQRSDF 1er SEMESTRE 2026

ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL
GARZÓN – HUILA

- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, aplicable a la entrega de información y atención al ciudadano bajo criterios de disponibilidad, accesibilidad y oportunidad.
- Normatividad del Sector Salud relacionada con el SIAU, lineamientos institucionales de atención al usuario, y protocolos internos vigentes para la recepción, registro, direccionamiento, seguimiento y respuesta de PQRSDF en la E.S.E.
- Procedimientos, formatos y registros internos institucionales, suministrados por la Oficina SIAU y las dependencias responsables, como insumos para verificar trazabilidad, oportunidad y coherencia en las respuestas emitidas.

En concordancia con lo anterior, el presente seguimiento se orienta a verificar la gestión institucional frente al ciudadano, el cumplimiento de términos legales, la adecuada clasificación y registro de las PQRSDF, y la formulación de recomendaciones preventivas y correctivas que fortalezcan el mejoramiento continuo del proceso.

4. METODOLOGÍA

Para la elaboración del presente informe de seguimiento al Sistema PQRSDF correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026, la Oficina de Control Interno aplicó una metodología de verificación y análisis documental, orientada a evaluar la gestión institucional frente a las manifestaciones ciudadanas recepcionadas a través del Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU, bajo criterios de oportunidad, trazabilidad, integralidad y mejoramiento continuo.

En desarrollo de lo anterior, se efectuaron las siguientes actividades:

1. Recolección y revisión del consolidado semestral de PQRSDF suministrado por la oficina SIAU, correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2026.
2. Verificación del registro, clasificación y direccionamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones, derechos de petición y demás requerimientos ciudadanos, conforme a los canales institucionales habilitados.
3. Análisis cuantitativo y cualitativo de las PQRSDF, identificando comportamientos relevantes por tipo de solicitud, servicio y motivos más recurrentes.
4. Evaluación de la gestión de respuesta, en términos de oportunidad y consistencia, teniendo en cuenta los términos legales y lineamientos institucionales aplicables.
5. Revisión de mecanismos complementarios de atención al usuario, tales como:
 - Recepción y gestión de solicitudes radicadas por diferentes medios.
 - Buzones de sugerencias.
 - Medición de percepción/satisfacción del usuario, cuando aplique.



INFORME DE SEGUIMIENTO AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU- PQRSDF 1er SEMESTRE 2026

ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL GARZON – HUILA

- Identificación de hallazgos, tendencias y oportunidades de mejora, a fin de formular recomendaciones que fortalezcan el proceso de atención al ciudadano y contribuyan al cumplimiento de los principios de la función administrativa y el Sistema de Control Interno.

Como resultado de esta metodología, se consolidó el análisis general del semestre, con conclusiones y recomendaciones orientadas a optimizar la gestión del Sistema PQRSDF institucional.

5. SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS - PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2026

Durante el primer semestre de la vigencia 2026, la E.S.E. Hospital Departamental San Vicente de Paúl de Garzón (Huila) registró un total de 188 manifestaciones ciudadanas correspondientes al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), recepcionadas a través de los canales institucionales habilitados (buzón de sugerencias, correo electrónico, plataforma EXTRANET y correspondencia física personal), conforme al consolidado remitido por la Oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU:

RELACION PRIMER TRIMESTRE PQRSDF 2026																		
PROCESOS:	ENERO						FEBRERO						MARZO					
	P	Q	R	S	D	F	P	Q	R	S	D	F	P	Q	R	S	D	F
HOSPITALIZACIÓN		1				16						11		1				11
UCI NEONATAL						8		1				4						9
CONSULTA EXTERNA		2				1	1	5	1			2		5				
PEDIATRIA						1						2						
SALA DE PARTOS		1				1								1				
CIRUGÍA		2				1		2				1		1				
H1B												1						
CENTRO DE TERAPIAS		1										2		2				2
UCI ADULTOS																		3
URGENCIAS		2	1					3						4				
FONOAUDIOLOGÍA																		
FACTURACIÓN		2						1	1	1								
SIAU								1					1	1				
CENTRAL CITAS	2													11				
IAMI														2				
IMAGENOLOGIA														1				
VIGILANCIA																		
NUTRICIÓN										1								
TOTAL	2	11	1	0	0	28	1	13	2	2	0	23	1	29	0	0	0	25



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU-
PQRSDF 1er SEMESTRE 2026**

**ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL
GARZON – HUILA**

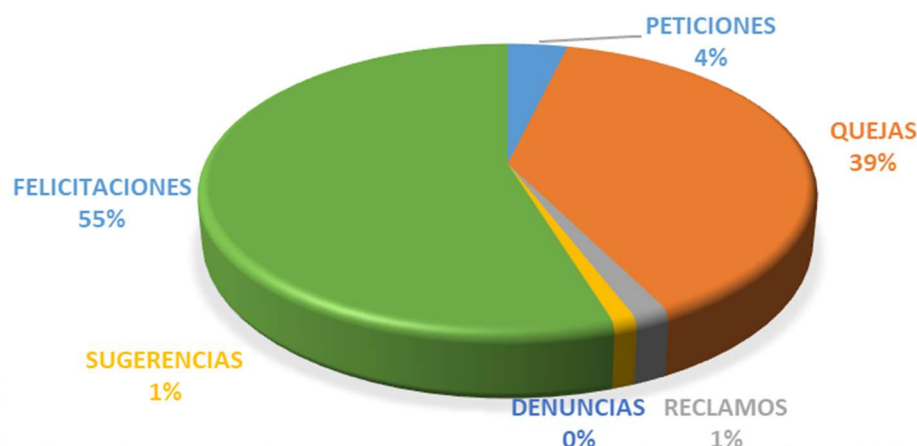
RELACION SEGUNDO TRIMESTRE PQRSDF 2026																		
PROCESOS:	ABRIL						MAYO						JUNIO					
	P	Q	R	S	D	F	P	Q	R	S	D	F	P	Q	R	S	D	F
HOSPITALIZACIÓN						7												3
UCI NEONATAL						2						3						1
CONSULTA EXTERNA		6											1					
PEDIATRIA												1						6
SALA DE PARTOS													1					
CIRUGÍA		1																
H1B																		
CENTRO DE TERAPIAS						1							1					
UCI ADULTOS																		
URGENCIAS						1	3					1	1					
FONOAUDIOLOGÍA						1												
FACTURACIÓN																		
SIAU							1											
CENTRAL CITAS																		
IAMI		2																
IMAGENOLOGIA		1					2						1					
VIGILANCIA		1																
NUTRICIÓN													1					
TOTAL	0	11	0	0	0	12	1	5	0	0	0	5	2	4	0	0	0	10

Del total de 188 registros, la distribución por tipología fue la siguiente:

- Peticiones: 07
- Quejas: 73
- Reclamos: 03
- Sugerencias: 02
- Denuncias: 00
- Felicitaciones: 103

	RELACIÓN-PQRSDF	TOTAL	PORCENTAJE
P	PETICIONES	7	4%
Q	QUEJAS	73	39%
R	RECLAMOS	3	1%
S	SUGERENCIAS	2	1%
D	DENUNCIAS	0	0%
F	FELICITACIONES	103	55%

Este comportamiento evidencia que las felicitaciones constituyen el mayor volumen de interacciones ciudadanas, seguidas por las quejas, lo cual resulta relevante para el análisis de percepción del servicio y la focalización de acciones de mejora institucional.



Durante el periodo evaluado se registraron 188 PQRSDF, concentradas en las siguientes dependencias y servicios:

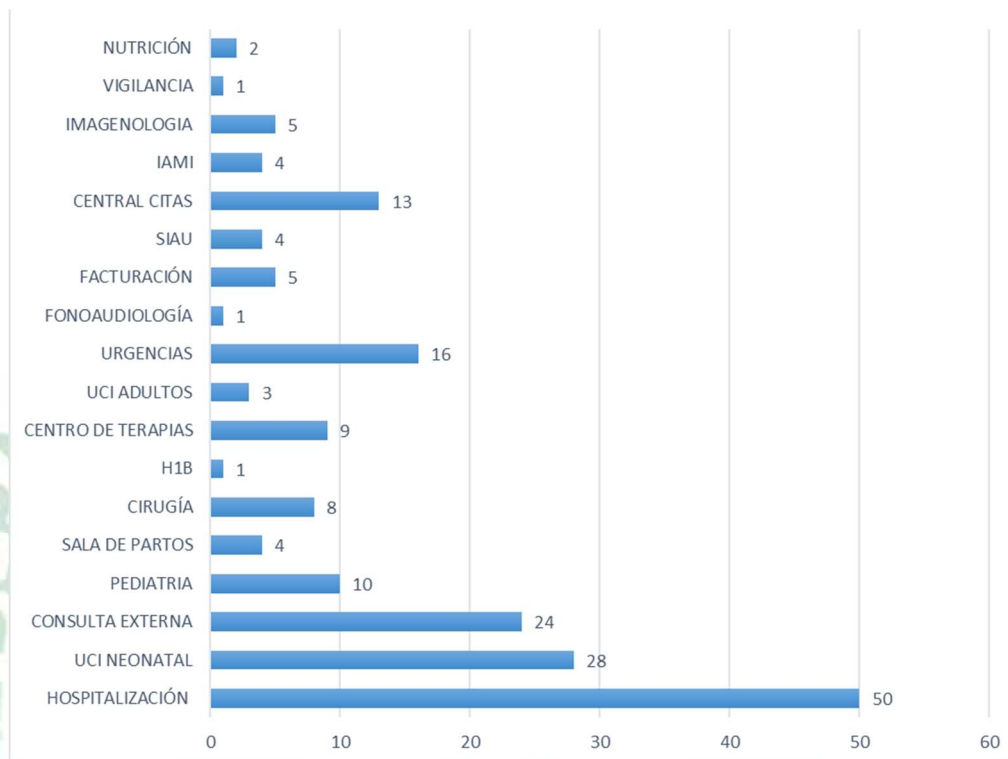
PROCESOS:	TOTAL					
	P	Q	R	S	D	F
HOSPITALIZACIÓN	0	2	0	0	0	48
UCI NEONATAL	0	1	0	0	0	27
CONSULTA EXTERNA	2	18	1	0	0	3
PEDIATRIA	0	0	0	0	0	10
SALA DE PARTOS	0	3	0	0	0	1
CIRUGÍA	0	6	0	0	0	2
H1B	0	0	0	0	0	1
CENTRO DE TERAPIAS	0	4	0	0	0	5
UCI ADULTOS	0	0	0	0	0	3
URGENCIAS	0	13	1	0	0	2
FONOAUDIOLOGÍA	0	0	0	0	0	1
FACTURACIÓN	0	3	1	1	0	0
SIAU	2	2	0	0	0	0
CENTRAL CITAS	2	11	0	0	0	0
IAMI	0	4	0	0	0	0
IMAGENOLOGIA	1	4	0	0	0	0
VIGILANCIA	0	1	0	0	0	0
NUTRICIÓN	0	1	0	1	0	0
	7	73	3	2	0	103
TOTAL	188					



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU-
PQRSDF 1er SEMESTRE 2026**

**ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL
GARZON – HUILA**

Desde la óptica del Control Interno, el volumen de PQRSDF asociadas a Hospitalización, constituye un indicador relevante de presión operativa sobre este proceso, que amerita análisis específico en términos de capacidad instalada, oportunidad en la asignación y claridad en la información suministrada al usuario.



En el primer semestre de 2026 se registraron 73 quejas, distribuidas de la siguiente manera:

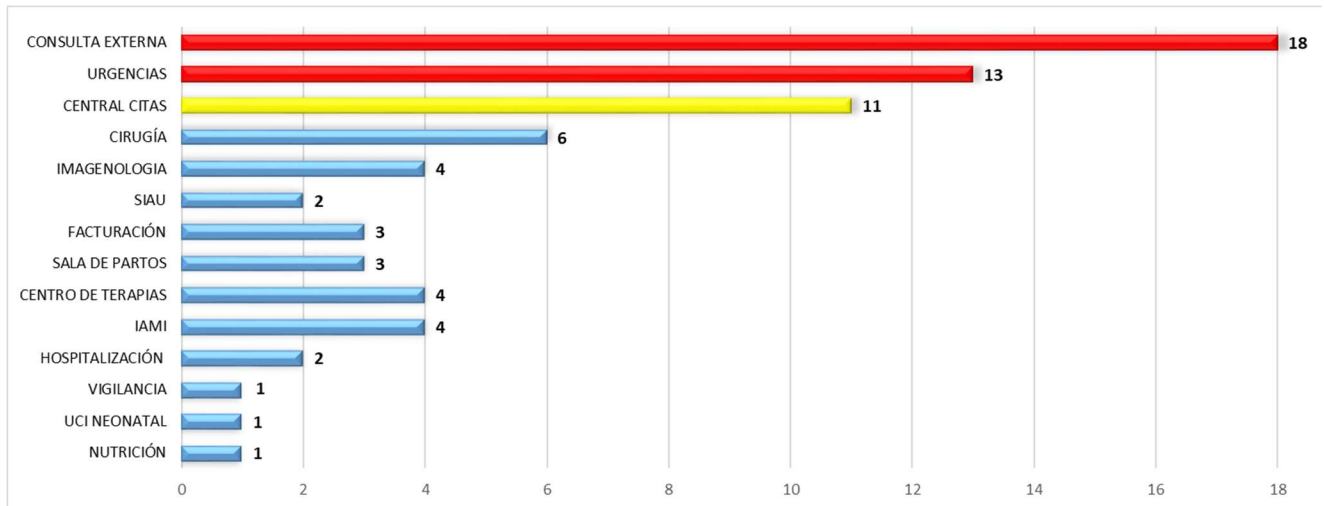
QUEJAS	
TOTAL	73
NUTRICIÓN	1
UCI NEONATAL	1
VIGILANCIA	1
HOSPITALIZACIÓN	2
IAMI	4
CENTRO DE TERAPIAS	4
SALA DE PARTOS	3
FACTURACIÓN	3
SIAU	2
IMAGENOLOGIA	4
CIRUGÍA	6
CENTRAL CITAS	11
URGENCIAS	13
CONSULTA EXTERNA	18



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU-
PQRSDF 1er SEMESTRE 2026**

**ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL
GARZON – HUILA**

El comportamiento de las quejas permite identificar servicios críticos, particularmente consulta externa, urgencias y central citas, los cuales concentran el mayor número de inconformidades y deben ser priorizados en acciones correctivas y preventivas.



Durante el periodo evaluado se registraron tres (03) reclamos, correspondiente al servicio de Consulta Externa, Urgencias y Facturación.

RECLAMOS	
CONSULTA EXTERNA	1
URGENCIAS	1
FACTURACIÓN	1
Total	3

Si bien el número es bajo, se recomienda mantener la trazabilidad del caso y verificar que su tratamiento haya sido conforme a los lineamientos institucionales y normativos.

En cuanto a las sugerencias, se registraron dos (2) sugerencia, asociada al servicio de Facturación y Nutrición.

SUGERENCIAS	
FACTURACIÓN	1
NUTRICIÓN	1
TOTAL	2

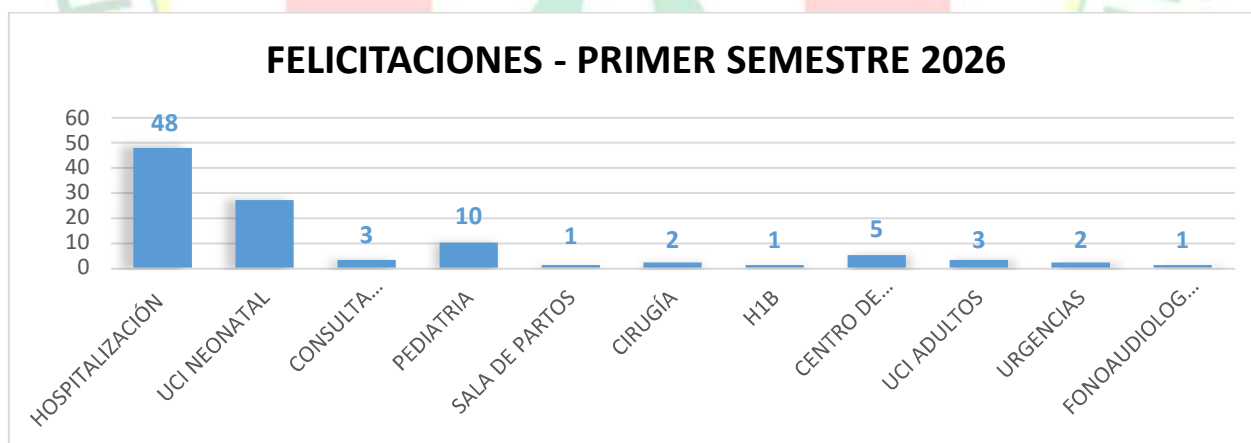
Desde la perspectiva de mejora continua, las sugerencias constituyen un insumo estratégico para fortalecer la calidad del servicio, aun cuando su volumen sea reducido.

Durante el primer semestre de 2026 no se reportaron denuncias, aspecto positivo para la institución, pero pese a ello, se recomienda tener en cuenta la necesidad de garantizar reserva, debido proceso y seguimiento estricto conforme a los procedimientos internos y la normatividad vigente.

En cuanto a las Felicitaciones, se encontró que en el periodo evaluado se registraron 103 felicitaciones, concentradas principalmente en:

FELICITACIONES	
TOTAL	103
HOSPITALIZACIÓN	48
UCI NEONATAL	27
CONSULTA EXTERNA	3
PEDIATRIA	10
SALA DE PARTOS	1
CIRUGÍA	2
H1B	1
CENTRO DE TERAPIAS	5
UCI ADULTOS	3
URGENCIAS	2
FONOAUDIOLOGÍA	1

El volumen de felicitaciones constituye un indicador positivo de percepción del servicio y un insumo relevante para estrategias de reconocimiento institucional.



Es importante indicar que la totalidad de los PQRSDF de este semestre, se radicaron mediante diferentes canales así:

- 153: Buzón de Sugerencias.
- 01: Correo electrónico.
- 30: Extranet.
- 04: correspondencia física.



6. PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Durante el primer semestre de 2026 se aplicaron encuestas de satisfacción en los diferentes servicios asistenciales y administrativos, evaluando aspectos como claridad de la información, trato recibido, condiciones locativas, resolución del problema de salud, facturación, alimentación y experiencia global.

- I. Enero:
 - Encuestas aplicadas: 613
 - Promedio general de satisfacción: 99,59%
- II. Febrero:
 - Encuestas aplicadas: 608
 - Promedio general de satisfacción: 99,71%
- III. Marzo:
 - Encuestas aplicadas: 605
 - Promedio general de satisfacción: 99,86%
- IV. Abril:
 - Encuestas aplicadas: 601
 - Promedio general de satisfacción: 99,88%
- V. Mayo:
 - Encuestas aplicadas: 615
 - Promedio general de satisfacción: 99,89%
- VI. Junio:
 - Encuestas aplicadas: 612
 - Promedio general de satisfacción: 99,88%

Los resultados evidencian una tendencia positiva y sostenida en los niveles de satisfacción, con incrementos significativos hacia el cierre del semestre, lo cual refleja avances en la calidad percibida de los servicios prestados.

7. RECOMENDACIONES

1. Priorizar el análisis de las causas que originaron las quejas presentadas en Consulta Externa, Urgencias y Central de Citas, por corresponder a los servicios con mayor número de inconformidades durante el semestre, promoviendo la formulación y seguimiento de acciones de mejora cuando se identifiquen situaciones recurrentes o susceptibles de intervención.
2. Socializar periódicamente con los líderes de proceso los resultados de las PQRSDF, especialmente aquellos relacionados con quejas y reclamos, con el propósito de que sean utilizados como fuente



INFORME DE SEGUIMIENTO AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU- PQRSDF 1er SEMESTRE 2026

ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL
GARZON – HUILA

de información para la identificación de riesgos, oportunidades de mejora y adopción de medidas preventivas y correctivas.

3. Mantener y fortalecer las estrategias de humanización y buen trato al usuario, tomando como referente las buenas prácticas evidenciadas en Hospitalización, UCI Neonatal y Pediatría, servicios que concentraron el mayor número de felicitaciones durante el periodo evaluado.
4. Fortalecer la divulgación de los diferentes canales institucionales habilitados para la presentación de PQRSDF, procurando que los usuarios conozcan alternativas adicionales al buzón de sugerencias y cuenten con información clara respecto de los mecanismos disponibles para ejercer sus derechos y presentar sus manifestaciones ante la Institución.
5. Continuar con la medición periódica de la satisfacción del usuario, preservando la consistencia metodológica y documental de las encuestas y utilizando sus resultados conjuntamente con las PQRSDF para evaluar integralmente la experiencia del usuario e identificar oportunamente oportunidades de mejora.
6. Promover mecanismos institucionales de reconocimiento y retroalimentación positiva respecto de los servicios y colaboradores que sean destacados por los usuarios, de manera que las felicitaciones se constituyan también en herramienta para identificar, replicar y fortalecer buenas prácticas institucionales.

8. CONCLUSIONES

1. Durante el primer semestre de la vigencia 2026, la E.S.E. Hospital Departamental San Vicente de Paúl de Garzón registró un total de 188 PQRSDF, distribuidas en 7 peticiones, 73 quejas, 3 reclamos, 2 sugerencias, 0 denuncias y 103 felicitaciones, evidenciándose que las felicitaciones constituyeron la tipología de mayor participación dentro del consolidado institucional.
2. Las 103 felicitaciones, equivalentes al 55% del total de registros, representan un resultado favorable frente a la percepción de los usuarios sobre la prestación de los servicios. Se destaca especialmente Hospitalización, con 48 felicitaciones, seguida de UCI Neonatal, con 27, y Pediatría, con 10, resultados que constituyen un referente institucional de buenas prácticas en atención y humanización del servicio.
3. No obstante lo anterior, las 73 quejas registradas, correspondientes al 39% del total de PQRSDF, constituyen un aspecto relevante para el seguimiento institucional. Su mayor concentración se presentó en Consulta Externa (18), Urgencias (13) y Central de Citas (11), por lo cual estos servicios requieren especial atención en la identificación de las causas que originan las inconformidades y en la definición de acciones orientadas a prevenir su reiteración.
4. Durante el periodo se registraron 3 reclamos, correspondientes a Consulta Externa, Urgencias y Facturación, así como 2 sugerencias, asociadas a Facturación y Nutrición. Aunque su representatividad cuantitativa es reducida, estas manifestaciones deben conservar su trazabilidad y ser consideradas como insumo para el análisis y mejoramiento de los procesos institucionales.



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU-
PQRSDF 1er SEMESTRE 2026**

**ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL
GARZÓN – HUILA**

5. Durante el semestre no se registraron denuncias. Sin perjuicio de ello, la Institución deberá mantener habilitados y divulgados los canales correspondientes, garantizando que cualquier denuncia que eventualmente sea formulada reciba el tratamiento, reserva, direccionamiento y seguimiento que corresponda de conformidad con la normatividad y los procedimientos institucionales aplicables.
6. En relación con los canales de recepción, se evidenció que 153 de las 188 PQRSDF fueron recibidas mediante buzón de sugerencias, mientras que 30 ingresaron por Extranet, 4 mediante correspondencia física y 1 por correo electrónico. Esta concentración evidencia la importancia que continúa teniendo el buzón como mecanismo de interacción con los usuarios y hace necesario garantizar su apertura, consolidación, clasificación y seguimiento permanente.
7. La medición de satisfacción evidencia un comportamiento institucional favorable durante todo el periodo evaluado, con resultados mensuales comprendidos entre 99,59% y 99,89%. Estos niveles resultan concordantes con la alta participación de felicitaciones y constituyen un indicador positivo de la percepción general de los usuarios respecto de los servicios recibidos.

En términos generales, el seguimiento permite evidenciar una percepción favorable de la atención institucional, reflejada tanto en las felicitaciones como en los resultados de las encuestas de satisfacción. Sin embargo, la concentración de quejas en determinados servicios exige mantener acciones de seguimiento y mejora, bajo un enfoque preventivo, que permita intervenir oportunamente las causas recurrentes de inconformidad y fortalecer la calidad, oportunidad y humanización de la atención.

Elaborado por

**JAIME ORLANDO GOMEZ GONZALEZ
ASESOR – OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Proyectó,

Laura Melissa Jara Cardozo
Profesional de apoyo – Oficina de Control Interno