

10-049-004-2026

San Pedro Valle del Cauca, 14 de enero de 2026

MEMORANDO

PARA: JORGE MARIO SALAZAR MURIEL

DE: ANDREA TASCÓN MOLINA

ASUNTO: REMISIÓN INFORME SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025.

Cordial saludo

Respetuosamente me permito remitir a usted, informe mencionado en el asunto de la presente.

Cordialmente;

ANDREA TASCÓN MOLINA
Asesora de control interno

Anexo: 11

Copia: N/A

Transcriptor. ANDREA TASCÓN MOLINA -Asesora de control interno

Revisó: ANDREA TASCÓN MOLINA -Asesora de control interno

Archívese en: 11-029

"Humanizamos nuestra atención, para servir con calidad"
E.S.E Hospital Ulpiano Tascón Quintero - Nit: 891301447-3

 Cll. 3 Cra. 4 Esq. San Pedro, Valle del Cauca  www.hospitalulpianotascon.gov.co

 3023559459  administracion@hospitalulpianotascon.gov.co  763030 - San Pedro

11-029.029-20-2025

INFORME SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025

INTRODUCCIÓN.

En cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, en especial los artículos 9, 10, 12 y 14, que tratan sobre la definición del Jefe de la Oficina de Control Interno, la designación de la Oficina de Control Interno, las funciones de los Auditores y el Informe de los funcionarios del Control Interno y, atendiendo lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, que establece que en todas las entidades públicas deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las Peticiones, Quejas, y Reclamos y además establece que se debe realizar semestralmente un informe sobre el particular; la Oficina de Control Interno - OCI de la E.S.E. Hospital Ulpiano Tascón Quintero de San Pedro Valle, presenta informe del segundo semestre del año 2025 de seguimiento y evaluación al tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades que la ciudadanía interpuso ante la Entidad.

Objetivo General del informe

Evaluar y verificar la oportunidad de respuestas a las PQRS que han ingresado al Hospital Ulpiano Tascón Quintero por los diferentes medios de participación ciudadana dispuestos por la Entidad.

Objetivos Específicos

- Identificar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones interpuestas por la ciudadanía durante el período comprendido entre el 01 de julio de 2025 al 31 de diciembre de 2025.
- Identificar las causas reiterativas de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias presentadas por la ciudadanía en el segundo semestre del año 2025.
- Verificar que la atención y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.

"Humanizamos nuestra atención, para servir con calidad"
E.S.E Hospital Ulpiano Tascón Quintero - Nit: 891301447-3

 Cll. 3 Cra. 4 Esq. San Pedro, Valle del Cauca  www.hospitalulpianotascon.gov.co

 3023559459  administracion@hospitalulpianotascon.gov.co  763030 - San Pedro

Alcance

El presente informe evalúa la atención prestada por la entidad frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la E.S.E. Hospital Ulpiano Tascón Quintero en el período comprendido del primero (01) de julio al treinta y uno (31) de diciembre de 2025.

Definiciones

Para efectos de la atención a las diferentes clases de peticiones la Supersalud adopta las siguientes definiciones:

- **Petición:** Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.
- **Queja:** Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.
- **Reclamo:** A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

Marco Legal

- **Constitución Política - Artículo 23** “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”.
- **Ley 87 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”. Artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”

“Humanizamos nuestra atención, para servir con calidad”
E.S.E Hospital Ulpiano Tascón Quintero - Nit: 891301447-3

 Cll. 3 Cra. 4 Esq. San Pedro, Valle del Cauca  www.hospitalulpiantascon.gov.co

 3023559459  administracion@hospitalulpiantascon.gov.co  763030 - San Pedro

- **Ley 1474 del 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”. Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”

Metodología

De acuerdo a la normatividad establecida sobre la materia y en concordancia con el Plan de Trabajo de la Oficina de Control Interno, el presente informe se presenta con una periodicidad semestral, tomando para la actual vigencia lo correspondiente al periodo de julio a diciembre del año dos mil veinticinco (2025).

El seguimiento y evaluación se efectuó al trámite de las solicitudes de los ciudadanos teniendo en cuenta las actas de apertura de los buzones de consulta externa y el área de urgencias generadas por el Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU, el consolidado de las mismas y de las radicaciones en la Ventanilla Única o de los diferentes medios de participación.

“Humanizamos nuestra atención, para servir con calidad”
E.S.E Hospital Ulpiano Tascón Quintero - Nit: 891301447-3

 Cll. 3 Cra. 4 Esq. San Pedro, Valle del Cauca  www.hospitalulpianotascon.gov.co

 3023559459  administracion@hospitalulpianotascon.gov.co  763030 - San Pedro

Desarrollo del informe

El Servicio al Ciudadano se convierte en eje fundamental para el desarrollo misional de la E.S.E. Hospital Ulpiano Tascón Quintero de San Pedro Valle, razón por la cual se debe garantizar el acceso de los ciudadanos a los servicios y/o trámites de su competencia a través de distintos canales de comunicación dispuestos para atender a la ciudadanía en general:

- **Página web institucional:** <https://hospitalulpianotascon.gov.co/>
<https://hospitalulpianotascon.gov.co/atencion-al-usuario/peticiones-quejas-y-reclamos/>
- **Buzones de sugerencias:** Área de Consulta externa
Área de Urgencias
- **Oficina De Atención al Usuario- Ventanilla única:** Comunicación a través de la línea telefónica 3023559459 o de manera presencial en las instalaciones de la E.S.E.
- **Correo electrónico:** siau@hospitalulpianotascon.gov.co

SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2025.

El proceso de gestión de PQRS que se reciben a través de los diferentes canales de comunicación consiste en la recepción, lectura, análisis, tipificación, registro, radicación, envío al responsable, seguimiento y cierre final.

En lo corrido de julio – diciembre de 2025 se han recibido un total de 22 solicitudes, de las cuales: 2 corresponden a Derechos de petición, 8 a Solicitudes de información de particulares o entidades, 11 a Quejas y 1 felicitación.

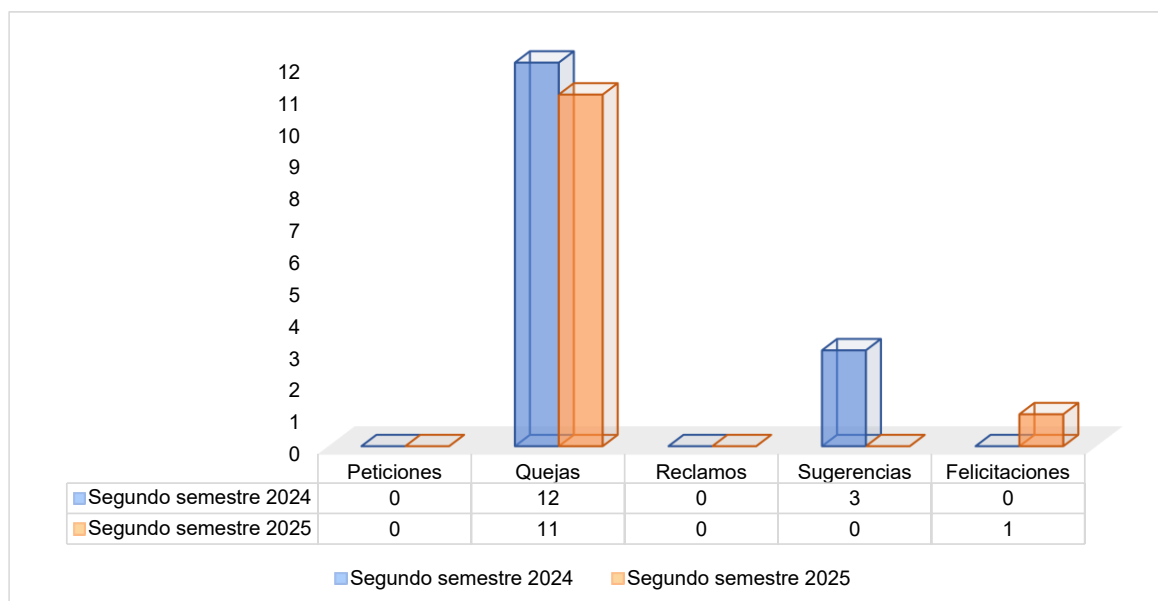
Mes	Tipo			
	Derechos de petición	Solicitud de información	Queja	Felicitación
Julio	-	4	7	1
Agosto	1	1	1	-
Septiembre	1	-	1	-
Octubre	-	1	2	-
Noviembre	-	1	-	-
Diciembre	-	1	-	-
Total General	2	8	11	1

Tabla número 1. Peticiones recibidas durante el segundo semestre del año 2025

Fuente: Oficina de atención al usuario SIAU, oficina auxiliar administrativa

Como se observa en la tabla anterior, en el segundo semestre del año 2025 se recibieron 22 solicitudes por los diferentes medios. 2 (9,09%) hacen referencia a derechos de petición, y 8 (36,36%) a solicitud de información de particulares o entidades. En relación a la prestación de los servicios de salud, el mayor número de solicitudes corresponde a quejas (50%).

Análisis comparativo PQRS relacionadas con la prestación del servicio de salud



Gráfica número 1. Número de PQRS relacionadas con la prestación el servicio de salud

Fuente: Oficina de atención al usuario SIAU

Al comparar el segundo semestre del año 2025 con el segundo semestre del año 2024, se observa una disminución del 27% en el número de PQRS recibidas. Al comparar por tipo, se observa disminución del 8% en el número de quejas, 100% en el número de sugerencias y aumento del 100% en el número de felicitaciones.

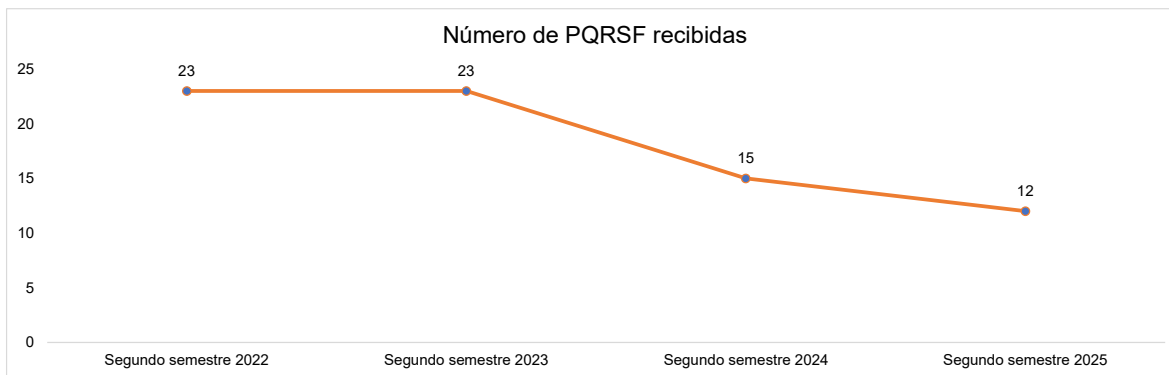
Análisis del comportamiento de las PQRS relacionadas con la prestación del servicio de salud de los últimos 4 años

Durante los últimos cuatro años los totales generales de PQRS, entre los meses julio – diciembre fueron en **2022: 23; en 2023: 23; en 2024: 15 y en 2025: 12**. Se observa una tendencia a la baja, con una disminución de las solicitudes durante las vigencias analizadas. Esto se explica al trabajo coordinado con las áreas en el fortalecimiento de la humanización del servicio.

“Humanizamos nuestra atención, para servir con calidad”
E.S.E Hospital Ulpiano Tascón Quintero - Nit: 891301447-3

📍 Cll. 3 Cra. 4 Esq. San Pedro, Valle del Cauca 🌐 www.hospitalulpianotascon.gov.co

☎ 3023559459 ✉ administracion@hospitalulpianotascon.gov.co 🏠 763030 - San Pedro



Gráfica número 2. Número de PQRS relacionadas con la prestación el servicio de salud últimos 4 años

Fuente: Oficina de atención al usuario SIAU

Análisis de las quejas del periodo

Al analizar el motivo de las quejas recibidas durante el periodo se clasifican de la siguiente manera: 55% a satisfacción del usuario (Inconformidad con la atención y mal servicio en el hospital), 27% hacen referencia a acceso (Demora en la atención, no atención), 9% a solicitud de historia clínica (Solicitud de formato) y 9% Falta de empatía del personal.

Motivo	Número	%
Satisfacción del usuario	6	55
Acceso	3	27
Solicitud de historia clínica	1	9
Falta de empatía	1	9
Total General	11	100

Tabla número 2. Análisis de las quejas recibidas

Fuente: Oficina de atención al usuario SIAU

PQRSF relacionadas con la prestación del servicio de salud recibidas por canal de atención

Tipo	Cantidad	%	Buzón de Sugerencias	Ventanilla Única
Queja	11	92	8	3
Felicitación	1	8	1	0
Total General	12	100	9	3

Tabla número 3. PQRSF recibidas por canal de atención

Fuente: Oficina de atención al usuario SIAU

"Humanizamos nuestra atención, para servir con calidad"
E.S.E Hospital Ulpiano Tascón Quintero - Nit: 891301447-3

 Cll. 3 Cra. 4 Esq. San Pedro, Valle del Cauca  www.hospitalulpianotascon.gov.co

 3023559459  administracion@hospitalulpianotascon.gov.co  763030 - San Pedro

El medio de atención más utilizado durante el segundo semestre del año 2025, fue buzón de sugerencias (75%) seguido de ventanilla única (25%).

PQRSF asignadas por servicios

Servicio	Quejas	Felicitación
Urgencias	8	1
Laboratorio	1	0
Sistema de información y atención al usuario SIAU	1	0
Administrativo	1	0

Tabla número 4. PQRSF asignadas por servicio

Fuente: Oficina de atención al usuario SIAU

Seguimiento a las respuestas de las PQRSF recibidas

En el periodo de julio a diciembre se cuenta con 10 radicados vencidos con respuesta.

Radicado queja	Fecha radicado	Radicado respuesta	Fecha respuesta	Tiempo de respuesta (días)
027	7/07/2025	688	30/12/2025	119
027	7/07/2025	543	2/10/2025	61
027	7/07/2025	542	2/10/2025	61
027	7/07/2025	541	8/10/2025	65
027	7/07/2025	540	2/10/2025	61
027	7/07/2025	639	27/11/2025	98
032	16/07/2025	640	27/11/2025	91
038	8/08/2025	544	18/11/2025	68
043	10/09/2025	539	8/10/2025	20
440	29/10/2025	638	28/11/2025	20

Tabla número 5. Radicados vencidos

Fuente: Oficina de atención al usuario SIAU

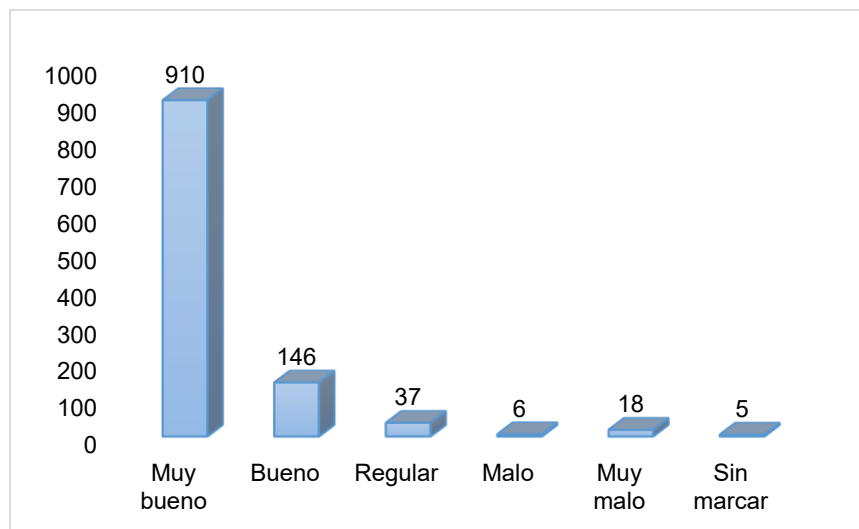
Grado de satisfacción de los usuarios frente al servicio prestado

De acuerdo a los resultados obtenidos por la oficina de Sistema de información y atención al usuario SIAU en la consolidación de las encuestas de satisfacción, durante el segundo semestre del año 2025 comprendido entre julio a diciembre se realizaron un total de mil ciento veintidós encuestas (1.122) por las diferentes áreas institucionales, obteniendo como resultado que el 81,1% (910) novecientos diez usuarios califican el grado de satisfacción como muy bueno, el 13,0% (146) ciento cuarenta y seis como bueno, 3,3% (37) treinta y siete usuarios como regular, 0,50% (6) seis como malo, 1,6% (18) dieciocho como muy malo y el 0,4% restante de los usuarios (5) cinco, no respondieron la pregunta.

“Humanizamos nuestra atención, para servir con calidad”
E.S.E Hospital Ulpiano Tascón Quintero - Nit: 891301447-3

📍 Cll. 3 Cra. 4 Esq. San Pedro, Valle del Cauca 🌐 www.hospitalulpianotascon.gov.co

☎ 3023559459 ✉ administracion@hospitalulpianotascon.gov.co 🏠 763030 - San Pedro



Gráfica número 3. Grado de satisfacción de los usuarios frente al servicio que recibió
Fuente: Oficina de atención al usuario SIAU

Hallazgo 1: Incumplimiento en los tiempos de respuesta

Durante la revisión al proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), se evidenció el incumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos (El tiempo promedio de respuesta en el período evaluado fue de 61 días), al identificarse PQRS respondidas de manera extemporánea dentro de los plazos legales. Esta situación contraviene lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, que regula el Derecho Fundamental de petición y establece términos máximos de respuesta de quince (15) días hábiles para peticiones de interés general o particular, diez (10) días hábiles para solicitudes de información y treinta (30) días hábiles para consultas.

Así mismo, se incumple lo señalado en el Decreto 780 de 2016, en su calidad de decreto único reglamentario del sector salud, y las directrices impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud, en especial la Circular Externa 009 de 2016, relacionadas con la obligación de garantizar una gestión oportuna y efectiva de las PQRS. El incumplimiento identificado afecta el ejercicio del derecho de los usuarios, incrementa el riesgo de sanciones por parte de los entes de control y evidencia debilidades en los mecanismos de seguimiento y control del proceso.

“Humanizamos nuestra atención, para servir con calidad”
E.S.E Hospital Ulpiano Tascón Quintero - Nit: 891301447-3

📍 Cll. 3 Cra. 4 Esq. San Pedro, Valle del Cauca 🌐 www.hospitalulpianotascon.gov.co

☎ 3023559459 ✉ administracion@hospitalulpianotascon.gov.co 🏠 763030 - San Pedro

Conclusiones

- Comparando las PQRS del segundo semestre del año 2025 con el mismo semestre de la vigencia anterior, se presentó disminución del 27% en el número de PQRS recibidas.
- La mayor cantidad de quejas recibidas en el segundo semestre del año 2025, son reiterativas en temas de inconformidad con la atención.
- El canal de atención más utilizado por los grupos de valor durante el segundo semestre fue buzón de sugerencias.
- 73% de las PQRS recibidas durante el segundo semestre del año 2025 que requirieron respuesta, fueron tramitadas y respondidas por el área de urgencias.
- Durante el segundo semestre del año 2025 se dio respuesta a 10 PQRS de manera extemporánea.
- El promedio de días de respuesta a las solicitudes en el segundo semestre fue 61 días, identificándose una oportunidad de mejora en la gestión del SIAU para dar cumplimiento al tiempo de respuesta de las PQRS estipulado por la normatividad.

Recomendaciones

- Continuar fortaleciendo la cultura del servicio al ciudadano a través de jornadas de capacitación y sensibilización a los colaboradores de la institución, que contribuyan al desarrollo de competencias y habilidades en los puntos de atención.
- Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso fortalecer la orientación frente al trámite administrativo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias.
- Realizar una campaña para sensibilizar a todos los usuarios y reiterar el procedimiento correcto para interponer las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias. En las PQRS se identifica la descripción de los hechos poco explícita dificultando la respuesta a la solicitud.

“Humanizamos nuestra atención, para servir con calidad”
E.S.E Hospital Ulpiano Tascón Quintero - Nit: 891301447-3

 Cll. 3 Cra. 4 Esq. San Pedro, Valle del Cauca  www.hospitalulpianotascon.gov.co

 3023559459  administracion@hospitalulpianotascon.gov.co  763030 - San Pedro

- Hacer seguimiento continuo por parte de la oficina del SIAU a cada dependencia con el fin de garantizar la gestión oportuna a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Continuar fortaleciendo la humanización del servicio a través de jornadas de capacitación y sensibilización.

Planes de mejoramiento

Teniendo en cuenta que los planes de mejoramiento son el instrumento que articula todas las acciones que se deben emprender para mejorar aquellas observaciones encontradas en los diferentes procesos y que tendrán mayor impacto en las prácticas vinculadas con los resultados y el logro de los objetivos de la Entidad, es necesario implementar un plan de mejora que subsane el incumplimiento a los tiempos de respuesta a las PQRS que es reiterativo.

Se recomienda continuar trabajando en las acciones correctivas y de tal manera contribuir al fortalecimiento de atención al ciudadano, así como su cumplimiento legal. Así mismo, de la manera más atenta, solicito dar a conocer el contenido del presente informe a la Subgerencia Administrativa y Financiera para que lo exponga a los líderes del proceso de la Oficina del SIAU, para que estudien la viabilidad de adoptar las recomendaciones propuestas por la Oficina de Control Interno en este informe y elaboren el correspondiente Plan de Mejoramiento.

ANDREA TASCÓN MOLINA
Asesora de Control Interno
Enero 14 de 2026.

"Humanizamos nuestra atención, para servir con calidad"
E.S.E Hospital Ulpiano Tascón Quintero - Nit: 891301447-3

 ClI. 3 Cra. 4 Esq. San Pedro, Valle del Cauca  www.hospitalulpianotascon.gov.co

 3023559459  administracion@hospitalulpianotascon.gov.co  763030 - San Pedro