



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL  
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y  
ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU-  
PQRSD 2° SEMESTRE 2024**



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

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL  
GARZON - HUILA**

**INFORME DE SEGUIMIENTO SEGUNDO SEMESTRE 2024 AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y  
ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU – PQRS**

**PROCESO**

**GESTIÓN DE LA COMUNIDAD EN SALUD**

**CARLOS DANIEL MAZABEL CORDOBA**  
Gerente

**DIANA LUCIA MONTES CABRERA**  
Subdirectora Administrativa

**PABLO LEON PUENTES QUESADA**  
Subdirector Científico

**JAIME ORLANDO GÓMEZ GONZÁLEZ**  
Asesor de Control Interno

**GARZON – HUILA**

Pág. 2/11



## TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN.....	4
OBJETIVO .....	4
ALCANCE.....	4
SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS.....	4
RELACIÓN PQRSO SEGUNDO SEMESTRE 2024.....	5
SUGERENCIAS.....	6
DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES .....	7
QUEJAS .....	7
FELICITACIONES .....	8
PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN .....	9
CONCLUSIONES .....	10
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 y Sugerencias 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 segundo semestre de 2024 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 segundo semestre de 2024.

## 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 julio a diciembre de 2024.

## RELACIÓN PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2024

A continuación, se presenta la tabla de relación de PQRSD del segundo semestre de la vigencia 2024:

Tabla 1 Relación PQRSD segundo semestre 2024



RELACION SEGUNDO SEMESTRE PQRS (BUZÓN DE SUGERENCIAS, CORREO ELECTRÓNICO, VENTANILLA UNICA, Y VERBALES) 2024																													
PROCESOS:	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				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																										0	0	0	1
NUTRICION/LACTARIO												3														3	0	0	0
CALIDAD															3											3	0	0	6
CONSULTA EXTERNA/CITAS/ESPECIALIZACIONES	1		1	30	2			62	3			68	7	6	86	4			73	2	1	83	19	0	8	402			
GERENCIA															2				1			2	0	0	0	5			
ARCHIVO (HISTORIA CLINICA)				31			3								6				14			4	0	0	0	58			
LABORATORIO	4		1	1			2											2				4	0	1	5				
FACTURACION	1		1				1	3				1				3						2	8	0	1	3			
IAMII																			4				0	0	4	0			
GINECO OBSTETRICIA/SALA DE PARTOS			4	4								1	1		1	7		3		3		5	0	15	4				
HOSPITALIZACION, H1, H2, H3			14					5	1		3	26	2	1	10	1	1	6				10	0	57	3				
IMAGENES DIAGNOSTICAS/RAYOS X											1					1			5			9	0	0	0	16			
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA																									0	0	0	0	
SIAU/VENTANILLA UNICA							1				1			4	1	1	1	5				16	2	1	1	26			
CONTABILIDAD Y COSTOS																						1	0	0	0	1			
CIRUGIA/ANESTESIOLOGIA	2	1		7			10	1		14		11	10	7	9	14	4				14	14	1	20	69				
SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA				1												14			7			14	0	0	0	36			
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA																6						4	0	0	0	10			
CENTRO INTEGRAL DE TERAPIAS	1		1	2			5	2		10				6	1		9	2			8	6	0	1	40				
UCI ADULTOS							2						4	1		3		1		4		3	0	11	1				
UCI NEONATAL							1	1		1	3					3		1				3	0	7	0				
URGENCIAS	2		2				1	2	1	1	5	2		2				5		3		16	0	8	2				
VIGILANCIA			1								1											1	0	1	0				
TOTAL	11	1	25	76	2	0	0	85	19	0	3	94	23	0	53	141	20	1	37	132	19	0	17	160	94	2	135	688	
TOTAL																							919						

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 segundo semestre hubo un total de **919 PQRSD** registradas de manera satisfactoria:

- Quejas **94**,
- Derechos de petición/Solicitudes/Tutelas **688**,
- Sugerencias **2**,
- Felicitaciones **135**,

Según los registros presentados por el Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, durante el segundo semestre hubo un total de **273 PQRSD** registradas de manera inadecuada generando inconsistencias en la estadística:

ERROR DE REGISTROS PQRSD II SEMESTRE 2024						
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
4	5	36	1	131	96	<b>273</b>



**Gráfico 1 Relación PQRSD SEGUNDO Semestre 2024**



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 julio a diciembre de 2024 se encontró lo siguiente:

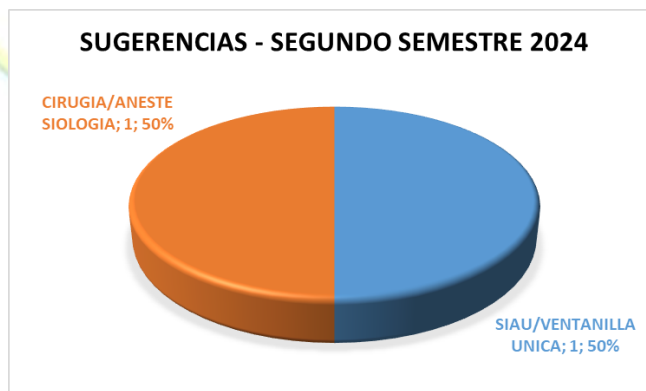
**Tabla 2 Porcentaje de PQRSD Segundo semestre 2024**

	RELACIÓN-PQRS	TOTAL	PORCENTAJE
<b>Q</b>	QUEJAS	94	<b>10%</b>
<b>D</b>	DERECHOS DE PETICIÓN/SOLICITUDES/TUTELAS	688	<b>74%</b>
<b>F</b>	FELICITACIONES	135	<b>15%</b>
<b>S</b>	SUGERENCIAS	2	<b>1%</b>

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

### SUGERENCIAS

Durante el segundo semestre de la vigencia 2024, se registraron 2 sugerencias, por parte de los usuarios.

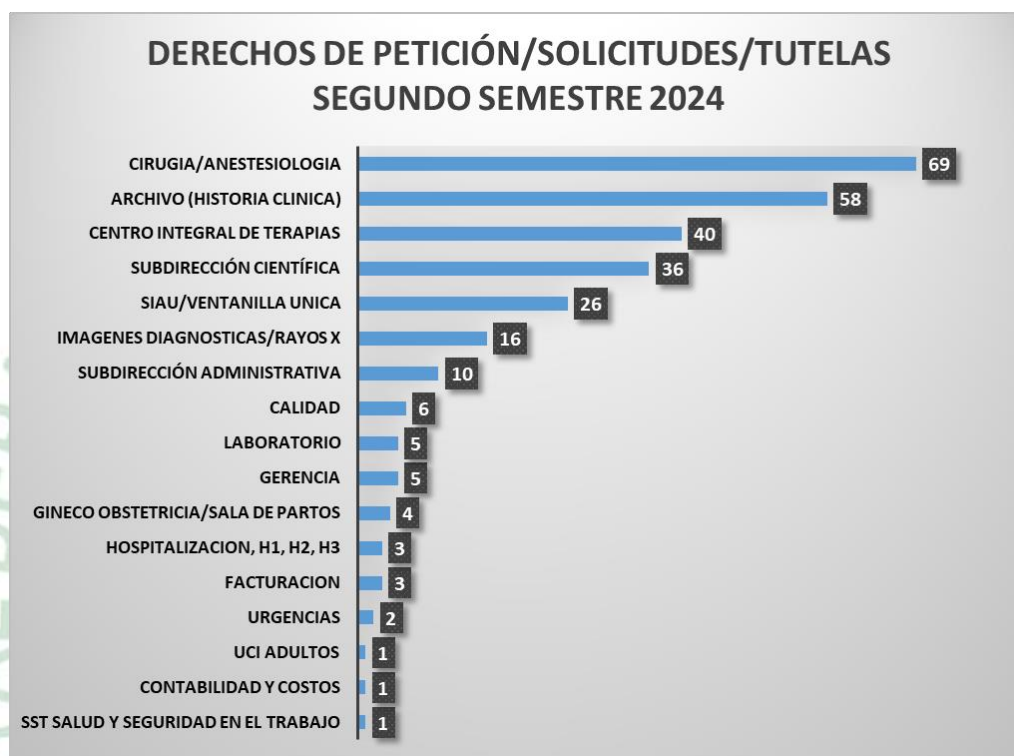


Fuente: Control Interno, basado en información de SIAU (2025)

Los servicios presentaron sugerencias solamente en: Cirugía 1, y SIAU 1.

## DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES

Durante el segundo semestre de la vigencia 2024, se registraron 688 derechos de petición y solicitudes/tutelas, por parte de los usuarios.



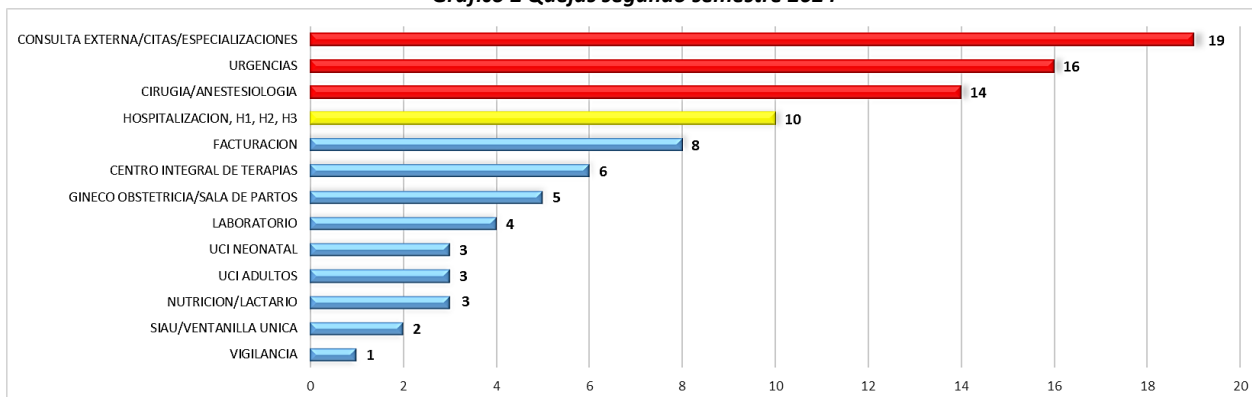
Fuente: Control Interno, basado en información de SIAU (2025)

## QUEJAS

Durante el segundo semestre de la vigencia 2024, se registraron 94 Quejas, por parte de los usuarios: Los servicios con mayor número de quejas son:

- consulta externa/citas/especializaciones 19 registros
- Urgencias 16 registros
- Cirugía/anestesiología 14 registros
- Hospitalización, H1, H2, H3 10 registros

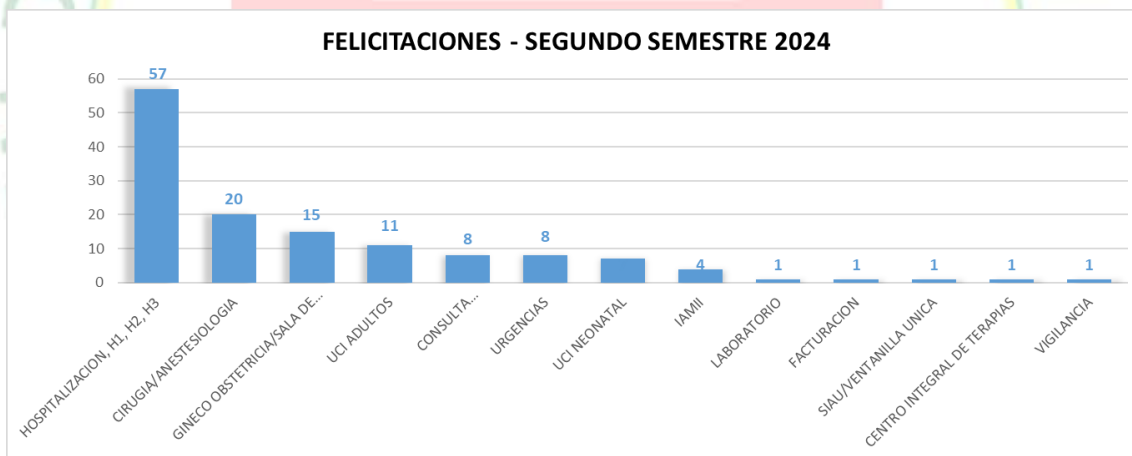
**Gráfico 2 Quejas segundo semestre 2024**



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

## FELICITACIONES

Durante el segundo semestre de la vigencia 2024, en el consolidado de PQRS enviado por SIAU registró un total de 135 Felicitaciones:



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

Los servicios con mayor número de felicitaciones son:

- HOSPITALIZACION, H1, H2, H3 57 registros
- CIRUGIA/ANESTESIOLOGIA 20 registros
- GINECO OBSTETRICIA/SALA DE PARTOS 15 registros
- UCI ADULTOS 11 registros



## PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN

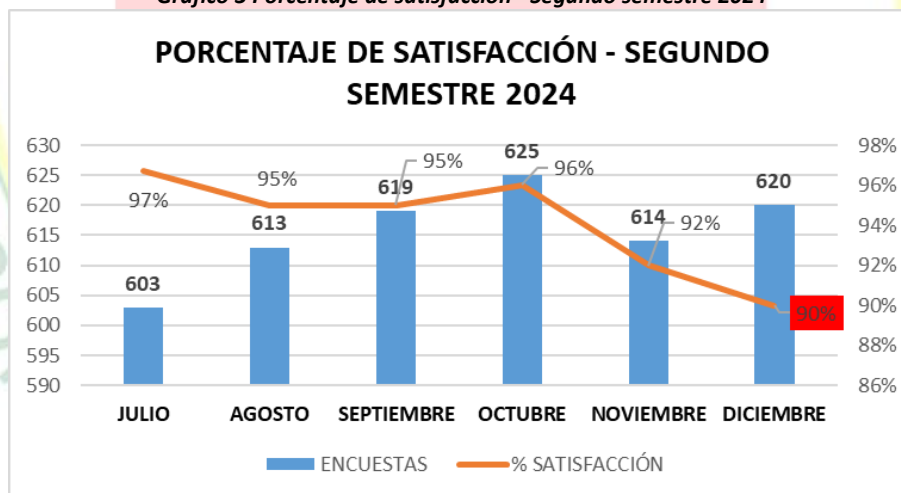
Según la información suministrada por la Oficina de Atención al Usuario SIAU a través de las encuestas de medición de la satisfacción de la atención prestada a los usuarios se encontró que el porcentaje de satisfacción del segundo semestre de la vigencia 2024 es de:

**Tabla 3 Percepción de Satisfacción - Segundo semestre 2024**

PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN		
MES	ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN
JULIO	603	97%
AGOSTO	613	95%
SEPTIEMBRE	619	95%
OCTUBRE	625	96%
NOVIEMBRE	614	92%
DICIEMBRE	620	90%
<b>Total</b>	<b>3694</b>	<b>PROMEDIO 94%</b>

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

**Gráfico 3 Porcentaje de satisfacción - Segundo semestre 2024**



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

La oficina de SIAU reportó un porcentaje de satisfacción promedio de 94%, con un total de 3694 encuestas realizadas, en el mes de julio se registró el menor número de encuestas, y en el mes de diciembre 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:

- Mejorar las áreas físicas para la sala de espera en cirugía, se siente mucho calor.

### 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.



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

- Agradecimiento al personal Médico de Obstetricia en especial al Ginecólogo por la buena atención.

### RECOMENDACIONES

- 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						
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
4	5	36	1	131	96	273

- 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