



|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
|  | <b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>            | <b>Código:</b>        |
|   | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>Versión:</b>       |
|   | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b>             | <b>Fecha:</b>         |
|   |  | <b>Página 1 de 21</b> |

## TABLA DE CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| Duitama, 30 diciembre de 2025.....                 | 2  |
| 1. RESPONSABLE. ....                               | 2  |
| 2. PRESENTADO A. ....                              | 2  |
| 3. PERIODO DEL INFORME.....                        | 2  |
| 4. OBJETIVO. ....                                  | 2  |
| 5. RESUMEN. ....                                   | 2  |
| 6. DESARROLLO. ....                                | 3  |
| 7. CONCLUSIONES, FORTALEZAS Y RECOMENDACIONES..... | 20 |
| 8. ANEXOS .....                                    | 21 |

|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
|  | <b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>            | <b>Código:</b>        |
|   | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>Versión:</b>       |
|   | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b>             | <b>Fecha:</b>         |
|   |  | <b>Página 2 de 21</b> |

**Duitama, 30 diciembre de 2025**

## **1. RESPONSABLE.**

**MARTHA AZUCENA GRANADOS CASTRO**

**Asesor de Control Interno**

## **2. PRESENTADO A.**

**JAIRO MAURICIO SANTOYO GUTIERREZ**

**Gerente ESE Hospital Regional de Duitama**

## **3. PERIODO DEL INFORME.**

**El periodo del informe corresponde al segundo semestre del año 2025.**

## **4. OBJETIVO.**


Verificar la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos y grupo de interés ante el Hospital Regional de Duitama durante el segundo semestre del año 2025, con el fin de evaluar el cumplimiento de las normas legales vigentes, tal como lo establece el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

### **Objetivos Específicos**

- Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRS recibidas en el Sistema de Gestión Documental y demás canales de comunicación de la ESE Hospital Regional de Duitama.
- Verificar la publicación de los informes mensuales de PQRS en la página web de la ESE Hospital Regional de Duitama.
- Validar la disponibilidad de los canales de comunicación para que los ciudadanos y grupos de interés presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los posibles actos de la administración.

## **5. RESUMEN.**


Realizar seguimiento correspondiente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias atendidas en el periodo comprendido entre el 01 julio 30 de noviembre de 2025. Se realiza evaluación del proceso, seguimiento y verificación de la información.

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>            | <b>Código:</b>                         |
|   | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>Versión:</b>                        |
|   | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b>             | <b>Fecha:</b><br><b>Página 3 de 21</b> |


## 6. DESARROLLO.

### MARCO LEGAL


|                          |   |
|--------------------------|---|
| <b>Ley 87 de 1993.</b>   | <p>“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 funciones de los auditores internos.</p>  |
| <b>Ley 1437 de 2011.</b> | <p>“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.</p> <p><b>Artículo 7:</b> manifiesta los deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.</li> <li>2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.</li> <li>3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.</li> <li>4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.</li> <li>5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.</li> <li>6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el <b>numeral 1 del artículo 5° de este Código</b>.</li> <li>7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.</li> <li>8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.</li> <li>9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.</li> </ol> |

|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
|  | <b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>            | <b>Código:</b>        |
|   | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>Versión:</b>       |
|   | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b>             | <b>Fecha:</b>         |
|   |  | <b>Página 4 de 21</b> |

|                          |   |
|--------------------------|---|
| <b>Ley 1474 de 2011.</b> | <p>"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."</p> <p><b>Artículo 76:</b></p> <p>"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." Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos."</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.</p> <p>El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma. Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.</p> |
|                          | <b>Artículo 15</b>  |
|                          | <p>Establece el Derecho de turno de la siguiente manera: Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el Título II del Código Contencioso Administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan</p>  |
|                          |   |
|                          |   |

|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
|  | <b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>            | <b>Código:</b>        |
|   | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>Versión:</b>       |
|   | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b>             | <b>Fecha:</b>         |
|   |  | <b>Página 5 de 21</b> |

|                              |   |
|------------------------------|---|
|                              | <p>prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma.</p> <p>Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente ley. En todas las entidades, dependencias y despachos públicos, debe llevarse un registro de presentación de documentos, en los cuales se dejará constancia de todos los escritos, peticiones y recursos que se presenten por los usuarios, de tal manera que estos puedan verificar el estricto respeto al derecho de turno, dentro de los criterios</p> <p>señalados en el reglamento mencionado en el inciso anterior, el cual será público, lo mismo que el registro de los asuntos radicados en la entidad u organismo. Tanto el reglamento como el registro se mantendrán a disposición de los usuarios en la oficina o mecanismo de atención al usuario. Cuando se trate de pagos que deba atender la Administración Pública, los mismos estarán sujetos a la normatividad presupuestal.</p> |
| <b>Ley 2080 de 2021.</b>     | "Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo – Ley 1437 de 2011 – y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción."   |
| <b>Ley 1755 de 2015.</b>     | "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo." Artículo 1  |
| <b>Decreto 1166 de 2016.</b> | "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".  |
| <b>Decreto 2641 de 2012.</b> | "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. (Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano). Artículo 2.  |
| <b>Decreto 1081 de 2015.</b> | "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República". Título 4 de la parte 1 del libro 2.   |
| <b>Ley 190 de 1995</b>       | <p><b>Artículo 54.</b></p> <p>Las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2 Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.</p>   |

|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
|  | <b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>            | <b>Código:</b>        |
|   | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>Versión:</b>       |
|   | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b>             | <b>Fecha:</b>         |
|   |  | <b>Página 6 de 21</b> |

**Circular Externa 001  
de 2011**

Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial. Evaluar las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad Ley 1751 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.


- **Artículo 2:** Naturaleza y contenido del derecho fundamental a la salud. El derecho fundamental a la salud es autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo. Comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud. El Estado adoptará políticas para asegurar la igualdad de trato y oportunidades en el acceso a las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todas las personas. De conformidad con el artículo 49 de la Constitución Política, su prestación como servicio público esencial obligatorio, se ejecuta bajo la indelegable dirección, supervisión, organización, regulación, coordinación y control del Estado.
- **Artículo 10.** Derechos y deberes de las personas, relacionados con la prestación del servicio de salud.

A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones que tengan sobre los procedimientos.


A no ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, ni obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.

Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.

A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud.

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>            | <b>Código:</b>                         |
|   | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>Versión:</b>                        |
|   | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b>             | <b>Fecha:</b><br><b>Página 7 de 21</b> |

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Decreto 2150 de 1995</b>          | <b>Artículo 32.</b><br><br>"Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública". Ventanillas únicas Para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario. Nota: Con las oficinas o ventanillas únicas se pretende que las entidades estatales en ese sólo sitio se le facilite a los particulares la recepción de documentos, los cuales deben ser debidamente radicados en la dependencia de correspondencia, las solicitudes y atención de sus requerimientos con el fin de agotar toda la actuación administrativa, y no poner al peticionario dar vueltas de un sitio a otro dentro de la misma entidad o lo que es peor, fuera de ella.   |
| <b>Circular Externa 001 DE 2020.</b> | <b>Director General del Archivo General de la Nación.</b> Lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales. B. Administración de Comunicaciones Oficiales 1. "Las entidades establecerán los procedimientos y protocolos para el manejo de las comunicaciones oficiales, determinado entre otros aspectos los siguientes: a) criterios de recepción, registro, horarios flexibles, entrega, alistamiento, distribución y entrega final. b) dar a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones. c) definición de responsables para proyectar, elaborar, firmar, dar trámite y realizar la organización. Las medidas adoptadas deberán garantizar el control, ingreso, salida y distribución de las comunicaciones, hasta que los documentos originales reposen en los expedientes correspondientes. Lo anterior, en concordancia con los términos de respuesta de peticiones y solicitudes establecidos en la Ley 1755 de 2015, y con la ampliación de términos para atender peticiones contemplada en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020. Para el caso de las entidades que no cuenten con los medios tecnológicos necesarios para acatar la medida de aislamiento dispuesta en el Decreto 457 de 2020, estas deberán garantizar el servicio de recepción de comunicaciones de manera presencial, en virtud del artículo 3 del Decreto 491 de 2020, implementando los protocolos de sanidad para el personal designado". |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>            | <b>Código:</b>                         |
|   | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>Versión:</b>                        |
|   | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b>             | <b>Fecha:</b><br><b>Página 8 de 21</b> |

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>Ley 1757 de 2015</b> | <b>Artículo 69</b>   |
|                         | <p>Definición en el control fiscal. La denuncia está constituida por la narración de hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos, la mala prestación de los servicios públicos en donde se administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente, puestos en conocimiento de los organismos de control fiscal, y podrá ser presentada por las veedurías o por cualquier ciudadano.</p> <p>Denuncia: Es la declaración que efectúa una persona para poner en conocimiento unos hechos que pueden llegar a constituir un delito, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.</p> |

### RIESGO NORMATIVO

| Evento Riesgo  | Consecuencias   | Zona de Riesgo |
|--|---|----------------|
| R1: Respuesta inoportuna a las PQRSDF interpuestas por la ciudadanía, entidades públicas y privadas. | 1. Sanciones disciplinarias y administrativas.<br>2. Pérdida de confianza de la ciudadanía frente a la entidad.<br>3. Demandas o acciones judiciales por incumplimiento de normas de vulneración de derechos. | <b>Alto</b>    |


### METODOLOGÍA

El seguimiento sobre la gestión y tratamiento de las peticiones ciudadanas durante el segundo semestre del año 2025 se efectuó a través de los siguientes ítems:

- 1) Verificación de los canales de atención disponibles por la ESE Hospital Regional de Duitama para que la ciudadanía, grupos de valor y usuarios presenten las peticiones.
- 2) Verificación de la publicación en la página web de la Entidad, de los informes mensuales de seguimiento a la atención de las PQRS, efectuado por la oficina de atención al Usuario de la ESE Hospital Regional de Duitama.
- 3) Resultados obtenidos a través de seguimiento a planes de mejoramiento formulados con base en situaciones observadas por la Oficina de Control Interno como resultado de seguimientos al tratamiento de las PQRS en períodos anteriores.
- 4) Evaluación informe de gestión de dependencias, de atención al ciudadano y Subgerencia científica.

### RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO



|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>            | <b>Código:</b>                         |
|   | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>Versión:</b>                        |
|   | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b>             | <b>Fecha:</b><br><b>Página 9 de 21</b> |

## i. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Hospital Regional Duitama dispone de los siguientes canales de atención para que los grupos de valor y usuarios presente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias.

| Canales                             |  |
|-------------------------------------|--|
| <b>Canal Presencial</b>             | Avenida de las Américas #Carrera 35, Duitama, Boyacá<br>Oficina de Atención al Usuario |
| <b>Canal Telefónico</b>             | 6087632323 Extensión 1515  |
| <b>Teléfono</b>                     | 6087632323 Extensión 1508  |
| <b>Correo Servicio al Ciudadano</b> | <a href="mailto:atencionalusuario@hrd.gov.co">atencionalusuario@hrd.gov.co</a>         |
| <b>Comunicaciones Escritas</b>      | Avenida de las Américas #Carrera 35, Duitama, Boyacá                                   |


De acuerdo con lo anterior, se evidencia el cumplimiento del Artículo 76, de la Ley 1474 de 2011 el cual menciona que, 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.

## INFORMES TRIMESTRALES DE PQRS

Los informes que corresponden al segundo semestre del año 2025 se pueden verificar en los siguientes links publicados en la página Web del Hospital Regional de Duitama que se presentan a continuación:

| Mes               | Link de Verificación  |
|-------------------|---|
| <b>Junio</b>      | <a href="https://www.hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/YBZvp3OxV8Yaif6I3Yt7bHxkLZ592bGw9VvDwbQI.pdf">https://www.hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/YBZvp3OxV8Yaif6I3Yt7bHxkLZ592bGw9VvDwbQI.pdf</a> |
| <b>Julio</b>      | <a href="https://www.hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/LfxFF0Lw4AL9boHCTK41TXtyhVjlv181vBwJrGR1.pdf">https://www.hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/LfxFF0Lw4AL9boHCTK41TXtyhVjlv181vBwJrGR1.pdf</a> |
| <b>Agosto</b>     | <a href="https://www.hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/uFj542dGe4DALuRXABuPHduV0yBSghY0L2YnCXD7.pdf">https://www.hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/uFj542dGe4DALuRXABuPHduV0yBSghY0L2YnCXD7.pdf</a> |
| <b>Septiembre</b> | <a href="https://www.hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/3oqzxEAY1FDBvzW2JdTbnKIF5ZQ9ATUOhcBBIHHA.pdf">https://www.hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/3oqzxEAY1FDBvzW2JdTbnKIF5ZQ9ATUOhcBBIHHA.pdf</a> |
| <b>Octubre</b>    | <a href="https://www.hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/WkRqp1Moehkt7BYdNXOx46AQhpU9B5GQXNIPoMXI.pdf">https://www.hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/WkRqp1Moehkt7BYdNXOx46AQhpU9B5GQXNIPoMXI.pdf</a> |
| <b>Noviembre</b>  | <a href="https://www.hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/WkRqp1Moehkt7BYdNXOx46AQhpU9B5GQXNIPoMXI.pdf">https://www.hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/WkRqp1Moehkt7BYdNXOx46AQhpU9B5GQXNIPoMXI.pdf</a> |

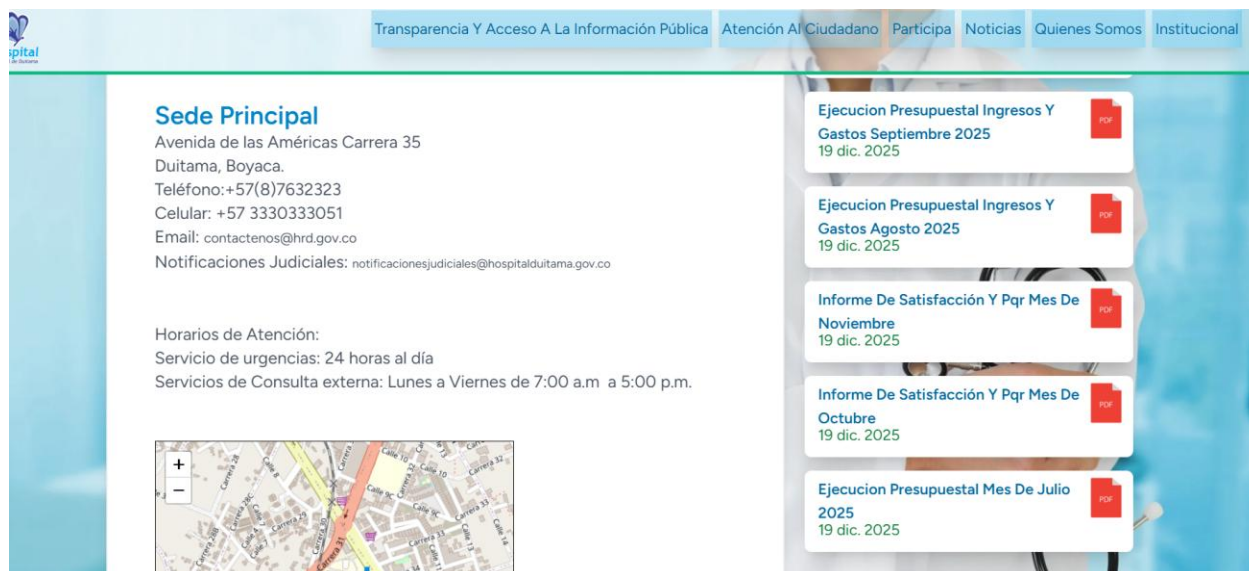
## RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LAS PQRS

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>            | <b>Código:</b>                          |
|   | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>Versión:</b>                         |
|   | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b>             | <b>Fecha:</b><br><b>Página 10 de 21</b> |

Se evidencia que por medio de la página web se encuentra establecido un mecanismo para la recepción de las PQRSF.

<https://hrd.gov.co/publicaciones/solicitudes-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias>

## MECANISMO DE PRESENTACIÓN DIRECTA DE SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO EN RELACIÓN CON ACCIONES U OMISIONES DEL SUJETO OBLIGADO



**Sede Principal**  
Avenida de las Américas Carrera 35  
Duitama, Boyacá.  
Teléfono: +57(8)7632323  
Celular: +57 3330333051  
Email: [contactenos@hrd.gov.co](mailto:contactenos@hrd.gov.co)  
Notificaciones Judiciales: [notificacionesjudiciales@hospitalduitama.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@hospitalduitama.gov.co)

Horarios de Atención:  
Servicio de urgencias: 24 horas al día  
Servicios de Consulta externa: Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.


Publicaciones recientes:

- Ejecucion Presupuestal Ingresos Y Gastos Septiembre 2025 (19 dic. 2025)
- Ejecucion Presupuestal Ingresos Y Gastos Agosto 2025 (19 dic. 2025)
- Informe De Satisfacción Y Pqr Mes De Noviembre (19 dic. 2025)
- Informe De Satisfacción Y Pqr Mes De Octubre (19 dic. 2025)
- Ejecucion Presupuestal Mes De Julio 2025 (19 dic. 2025)

Fuente. Página web ESE Hospital Regional de Duitama.

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

|   |   |
|---|---|
| <b>Respuesta Completa o resolución de Fondo</b> | La respuesta dada resuelve concretamente la petición realizada.   |
| <b>Respuesta Objetiva y Motivada</b>            | La respuesta ofrece razones precisas al peticionario(a) para conceder, negar o trasladar su solicitud. Asimismo, presenta el sustento jurídico y técnico de la decisión. La respuesta es objetiva cuando se limita a responder basándose en el contenido de los documentos que genere, obtenga, adquiera, o controle el sujeto obligado y no en intereses, preocupaciones u orientaciones que pueda tener el mismo frente a la información. |
| <b>Oportunidad de Respuesta</b>                 | La respuesta es oportuna de acuerdo con la situación que sustenta o motiva la presentación de la PQRS. En caso de no poder dar respuesta en los términos  |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>            | <b>Código:</b>                          |
|   | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>Versión:</b>                         |
|   | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b>             | <b>Fecha:</b><br><b>Página 11 de 21</b> |

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
|                                   | <p>establecidos, se aplicó lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Parágrafo:</b> Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</li> </ul> |
| <b>Integridad en la Respuesta</b> | <p>En caso de que lo establecido por el peticionario(a) amerite la intervención o conocimiento de otra autoridad, se debe hacer el traslado a la entidad competente e informarle al peticionario. En los casos en que el peticionario (a) debe remitirse a otra entidad o a una oficina para adelantar el trámite, se le informa claramente la dirección, el teléfono, horarios de atención y correo electrónico.</p>   |


**Artículo 16. Decreto 735 de 2013.** Garantía legal en los casos de prestación de servicios. En los casos de prestación de servicios, el proveedor del servicio deberá dejar constancia escrita de la elección del consumidor sobre la forma de hacer efectiva la garantía legal, la cual puede ser la repetición del servicio o la devolución del dinero. La Superintendencia de Industria y Comercio establecerá los requisitos de la constancia escrita prevista en este artículo.

## VERIFICACIÓN

### • Julio 2025


Durante este mes se recibieron y tramitaron 24 PQRSDF: las cuales se respondieron de manera efectiva en el tiempo que exige la norma.

| ITEM | Tipo         | Fecha Creación | Usuario         | Nombre                            | Fecha respuesta     |
|------|--------------|----------------|-----------------|-----------------------------------|---------------------|
| 1    | Denuncia     | 2025-07-14     | Usuario Externo | Gina Efigenia Sequera Lizarazo    | 2025-07-28 17:20:59 |
| 2    | Denuncia     | 2025-07-22     | Usuario Externo | Yeimy esliseth africano           | 2025-08-04 15:50:51 |
| 3    | Felicitación | 2025-07-02     | Usuario Externo | Jairo armando chaparro valderrama | 2025-07-24 15:14:24 |
| 4    | Felicitación | 2025-07-11     | Usuario Externo | Anónimo                           | 2025-07-28 15:45:25 |

|  |  |  |                        |
|--|--|--|------------------------|
|  <p>Logo of Hospital Regional de Duitama, featuring a stylized heart and the text 'Hospital Regional de Duitama' and 'Sembrando futuro en salud'.</p> | <b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>            |  | <b>Código:</b>         |
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> |  | <b>Versión:</b>        |
|  | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b>             |  | <b>Fecha:</b>          |
|  |  |  | <b>Página 12 de 21</b> |


|           |          |            |                 |                                     |                     |
|-----------|----------|------------|-----------------|-------------------------------------|---------------------|
| <b>5</b>  | Denuncia | 2025-07-22 | Usuario Externo | Yeimy esliseth africano             |                     |
| <b>6</b>  | Petición | 2025-07-01 | Usuario Externo | Adriana Bello Benítez               | 2025-07-16 16:45:58 |
| <b>7</b>  | Petición | 2025-07-01 | Usuario Externo | Sandra Calderón Barajas             | 2025-07-24 14:58:06 |
| <b>8</b>  | Petición | 2025-07-04 | Usuario Externo | Rosy Alexandra Cifuentes Mendivelso | 2025-07-28 15:20:55 |
| <b>9</b>  |          | 2025-07-06 | Usuario Externo | Mayra Johanna Lemus Castillo        | 2025-07-28 15:32:26 |
| <b>10</b> |          | 2025-07-07 | Usuario Externo | Pedro Luis Pérez Quintero           | 2025-07-29 16:03:00 |
| <b>11</b> |          | 2025-07-10 | Usuario Externo | MNARIA ETELVINA DIAZ DIAZ           | 2025-07-28 15:44:40 |
| <b>12</b> | Petición | 2025-07-10 | Usuario Externo | MNARIA ETELVINA DIAZ DIAZ           | 2025-07-28 15:44:40 |
| <b>13</b> | Petición | 2025-07-23 | Usuario Externo | Santos Gutierrez Leal               | 2025-08-19 17:13:35 |
| <b>14</b> | Petición | 2025-07-25 | Usuario Externo | Diana Teresa Castro Higuera         | 2025-08-26 12:10:17 |
| <b>15</b> | Petición | 2025-07-28 | Usuario Externo | LEONARDO MUÑOZ BECERRA              | 2025-08-20 14:17:27 |
| <b>16</b> | Queja    | 2025-07-02 | Usuario Externo | ALBA YANETH RODRIGUEZ AFRICANO      | 2025-07-24 15:05:18 |
| <b>17</b> | Queja    | 2025-07-04 | Usuario Externo | Madelin cardenas                    | 2025-07-28 15:19:04 |
| <b>18</b> | Queja    | 2025-07-11 | Usuario Externo | Luisa Fernanda Luna Beltrán         | 2025-07-28 17:17:45 |
| <b>19</b> | Queja    | 2025-07-17 | Usuario Externo | Mary Luz Pedraza                    | 2025-07-31 16:11:49 |
| <b>20</b> | Queja    | 2025-07-18 | Usuario Externo | Luz Dary Fuentes Aza                | 2025-08-04 15:35:34 |
| <b>21</b> | Queja    | 2025-07-20 | Usuario Externo | Miguel Armando Merchán Peña         | 2025-08-19 15:23:15 |
| <b>22</b> | Queja    | 2025-07-27 | Usuario Externo | Elkin mauricio sandoval silva       | 2025-08-19 15:13:55 |
| <b>23</b> | Queja    | 2025-07-30 | Usuario Externo | VICTOR MANUEL BARAJAS BORDA         | 2025-08-21 09:31:41 |
| <b>24</b> | Queja    | 2025-07-31 | Usuario Externo | Holman GEOVANNI RODRIGUEZ PARRA     | 2025-08-21 09:51:20 |

## • Agosto

|  |  |  |                        |
|--|--|--|------------------------|
|  <p>Logo of Hospital Regional de Duitama, featuring a stylized heart and the text 'Hospital Regional de Duitama' and 'Sembrando futuro en salud'.</p> | <b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>            |  | <b>Código:</b>         |
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> |  | <b>Versión:</b>        |
|  | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b>             |  | <b>Fecha:</b>          |
|  |  |  | <b>Página 13 de 21</b> |


Durante este mes se recibieron y tramitaron 49 PQRSDF: las cuales se respondieron de manera efectiva en el tiempo que exige la norma.

| ITEM | Tipo         | Fecha Creación | Usuario         | Nombre                       | Fecha respuesta     |
|------|--------------|----------------|-----------------|------------------------------|---------------------|
| 1    | Felicitación | 2025-08-15     | Usuario Externo | JULIO ROBERTO ALARCON BULLA  | (en blanco)         |
| 2    | Felicitación | 2025-08-15     | Usuario Externo | MARIANA GONZALEZ LATIFF      | (en blanco)         |
| 3    | Felicitación | 2025-08-20     | Usuario Externo | Anyely Amado                 | 2025-09-05 15:04:19 |
| 4    | Felicitación | 2025-08-20     | Usuario Externo | Francy Aparicio              | 2025-09-05 14:54:14 |
| 5    | Felicitación | 2025-08-20     | Usuario Externo | Francy Aparicio              | 2025-09-05 15:00:29 |
| 6    | Felicitación | 2025-08-20     | Usuario Externo | Gloria Fonseca               | 2025-09-05 15:01:46 |
| 7    | Felicitación | 2025-08-21     | Usuario Externo | Fernando tibamozo            | (en blanco)         |
| 8    | Petición     | 2025-08-01     | Usuario Externo | Diana Teresa Castro Higuera  | 2025-08-26 12:11:54 |
| 9    | Petición     | 2025-08-04     | Usuario Externo | JESUS DANILO RUIZ GONZALEZ   | 2025-09-02 16:07:00 |
| 10   | Petición     | 2025-08-04     | Usuario Externo | Mía Bella Álvarez Acevedo    | 2025-08-27 16:25:55 |
| 11   | Petición     | 2025-08-05     | Usuario Externo | Oscar González García        | 2025-08-27 12:33:54 |
| 12   | Petición     | 2025-08-08     | Usuario Externo | Angela María Hernández Ochoa | 2025-09-03 17:58:49 |
| 13   | Petición     | 2025-08-21     | Usuario Externo | Germán Gabriel Salazar       | 2025-09-30 15:13:16 |
| 14   | Petición     | 2025-08-22     | Usuario Externo | Carlos Julio Carvajal        | 2025-09-24 09:38:52 |
| 15   | Petición     | 2025-08-26     | Usuario Externo | Geimar Pastor Rincón Pedraza | 2025-09-24 09:14:52 |
| 16   |              | 2025-08-28     | Usuario Externo | RAFAEL ANTONIO PINZON RUIZ   | 2025-09-18 13:18:44 |
| 17   | Petición     | 2025-08-29     | Usuario Externo | Fabián Andrés López pulido   | 2025-09-19 17:15:43 |
| 18   | Petición     | 2025-08-01     | Usuario Externo | Diana Teresa Castro Higuera  | 2025-08-26 12:11:54 |
| 19   | Petición     | 2025-08-04     | Usuario Externo | JESUS DANILO RUIZ GONZALEZ   | 2025-09-02 16:07:00 |

|  |  |  |                        |
|--|--|--|------------------------|
|  <p>Logo of Hospital Regional de Duitama, featuring a stylized heart and the text 'Hospital Regional de Duitama' and 'Sembrando futuro en salud'.</p> | <b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>            |  | <b>Código:</b>         |
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> |  | <b>Versión:</b>        |
|  | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b>             |  | <b>Fecha:</b>          |
|  |  |  | <b>Página 14 de 21</b> |

|    |          |            |                 |                                      |                     |
|----|----------|------------|-----------------|--------------------------------------|---------------------|
| 20 | Petición | 2025-08-04 | Usuario Externo | Mía Bella Álvarez Acevedo            | 2025-08-27 16:25:55 |
| 21 | Petición | 2025-08-05 | Usuario Externo | Oscar González García                | 2025-08-27 12:33:54 |
| 22 | Petición | 2025-08-08 | Usuario Externo | Angela María Hernández Ochoa         | 2025-09-03 17:58:49 |
| 23 | Petición | 2025-08-21 | Usuario Externo | Germán Gabriel Salazar               | 2025-09-30 15:13:16 |
| 24 | Petición | 2025-08-22 | Usuario Externo | Carlos Julio Carvajal                | 2025-09-24 09:38:52 |
| 25 | Petición | 2025-08-26 | Usuario Externo | Geimar Pastor Rincón Pedraza         | 2025-09-24 09:14:52 |
| 26 | Petición | 2025-08-28 | Usuario Externo | RAFAEL ANTONIO PINZON RUIZ           | 2025-09-18 13:18:44 |
| 27 | Petición | 2025-08-29 | Usuario Externo | Fabián Andrés López pulido           | 2025-09-19 17:15:43 |
| 28 |          | 2025-08-04 | Usuario Externo | Claudia Orduz                        | 2025-08-21 10:20:10 |
| 29 |          | 2025-08-06 | Usuario Externo | Balvina Garavito                     | 2025-08-27 12:39:46 |
| 30 |          | 2025-08-08 | Usuario Externo | Alba Sequera                         | 2025-08-27 12:41:00 |
| 31 |          | 2025-08-08 | Usuario Externo | EXCELINA SANCHEZ                     | 2025-09-02 16:13:24 |
| 32 |          | 2025-08-11 | Usuario Externo | Fabián rojas Cardenas                | 2025-08-27 16:49:16 |
| 33 |          | 2025-08-13 | Usuario Externo | Luz omaira becerra                   | 2025-08-27 17:09:11 |
| 34 |          | 2025-08-14 | Usuario Externo | Derlly Beatriz castro                | 2025-09-03 10:09:06 |
| 35 |          | 2025-08-19 | Usuario Externo | Cristian Oswaldo Gutierrez Maldonado | 2025-09-05 14:46:59 |
| 36 |          | 2025-08-19 | Usuario Externo | Jenny Andrea Higuera Rodriguez       | 2025-09-03 15:06:28 |
| 37 |          | 2025-08-21 | Usuario Externo | Carlos Arturo Torres Garzon          | 2025-09-10 20:31:16 |
| 38 |          | 2025-08-21 | Usuario Externo | Jenni Andrea Higuera Rodriguez       | 2025-09-10 19:59:09 |
| 39 |          | 2025-08-21 | Usuario Externo | ROBERT CRISTOBAL GOMEZ JIMENEZ       | 2025-10-31 14:31:35 |
| 40 |          | 2025-08-22 | Usuario Externo | Juan Camilo Flechas Vargas           | 2025-09-17 10:02:05 |




|   |  |  |                        |
|---|--|--|------------------------|
|  | <b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>            |  | <b>Código:</b>         |
|   | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> |  | <b>Versión:</b>        |
|   | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b>             |  | <b>Fecha:</b>          |
|   |  |  | <b>Página 15 de 21</b> |

|           |         |            |                 |                                   |                     |
|-----------|---------|------------|-----------------|-----------------------------------|---------------------|
| <b>41</b> |         | 2025-08-27 | Usuario Externo | Luis Antonio Camargo Barrera      | 2025-09-17 10:50:07 |
| <b>42</b> |         | 2025-08-21 | Usuario Externo | Jenni Andrea Higuera Rodriguez    | 2025-09-10 19:59:09 |
| <b>43</b> |         | 2025-08-21 | Usuario Externo | ROBERT CRISTOBAL GOMEZ JIMENEZ    | 2025-10-31 14:31:35 |
| <b>44</b> |         | 2025-08-22 | Usuario Externo | Juan Camilo Flechas Vargas        | 2025-09-17 10:02:05 |
| <b>45</b> |         | 2025-08-27 | Usuario Externo | Luis Antonio Camargo Barrera      | 2025-09-17 10:50:07 |
| <b>46</b> |         | 2025-08-28 | Usuario Externo | Francisco Javier Rodriguez Vargas | 2025-09-18 14:06:16 |
| <b>47</b> |         | 2025-08-28 | Usuario Externo | Harold David Mariño Rios          | 2025-09-18 13:14:20 |
| <b>48</b> | Queja   | 2025-08-29 | Usuario Externo | Fabián Andrés López pulido        | 2025-09-19 17:14:11 |
| <b>49</b> | Reclamo | 2025-08-04 | Usuario Externo | VICTOR MANUEL LOPEZ CASTAÑEDA     | 2025-08-27 12:21:34 |

- **Septiembre**


Durante este mes se recibieron y tramitaron 27 PQRSDF: las cuales se respondieron de manera efectiva en el tiempo que exige la norma.

| ITEM     | Tipo     | Fecha Creación | Usuario         | Nombre                            | Fecha respuesta     |
|----------|----------|----------------|-----------------|-----------------------------------|---------------------|
| <b>1</b> | Petición | 2025-09-01     | Usuario Externo | Marco tulio mora alvarado         | 2025-10-08 15:35:14 |
| <b>2</b> | Petición | 2025-09-04     | Usuario Externo | Martha Cecilia Rodriguez Sanabria | 2025-09-25 15:58:10 |
| <b>3</b> | Queja    | 2025-09-07     | Usuario Externo | Karen Alejandra González Tamayo   | 2025-10-09 09:03:31 |
| <b>4</b> |          | 2025-09-12     | Usuario Externo | Eileen Fernanda Avendaño Solano   | 2025-10-09 09:46:31 |
| <b>5</b> | Queja    | 2025-09-15     | Usuario Externo | OSCAR JAVIER CHAPARRO CORREDOR    | 2025-10-09 15:24:09 |
| <b>6</b> | Queja    | 2025-09-17     | Usuario Externo | FABIO ANDRES CELY CELY            | 2025-10-09 17:33:55 |
| <b>7</b> | Queja    | 2025-09-23     | Usuario Externo | Milton Julio Bolivar Ramon        | 2025-10-09 17:57:01 |

|   |  |  |                        |
|---|--|--|------------------------|
|  <p>ESSE<br/><b>Hospital</b><br/>Regional de Duitama<br/>"Sembrando futuro en salud"</p> | <b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>            |  | <b>Código:</b>         |
|   | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> |  | <b>Versión:</b>        |
|   | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b>             |  | <b>Fecha:</b>          |
|   |  |  | <b>Página 16 de 21</b> |

|    |            |            |                 |                                    |                     |
|----|------------|------------|-----------------|------------------------------------|---------------------|
| 8  | Queja      | 2025-09-25 | Usuario Externo | Martha Yaneth Castro               | 2025-10-15 17:15:11 |
| 9  | Petición   | 2025-09-01 | Usuario Externo | Marco tulio mora alvarado          | 2025-10-08 15:35:14 |
| 10 | Petición   | 2025-09-04 | Usuario Externo | Martha Cecilia Rodriguez Sanabria  | 2025-09-25 15:58:10 |
| 11 | Petición   | 2025-09-07 | Usuario Externo | Karen Alejandra González Tamayo    | 2025-10-09 09:03:31 |
| 12 | Petición   | 2025-09-12 | Usuario Externo | Eileen Fernanda Avendaño Solano    | 2025-10-09 09:46:31 |
| 13 | Petición   | 2025-09-15 | Usuario Externo | OSCAR JAVIER CHAPARRO CORREDOR     | 2025-10-09 15:24:09 |
| 14 | Petición   | 2025-09-17 | Usuario Externo | FABIO ANDRES CELY CELY             | 2025-10-09 17:33:55 |
| 15 | Petición   | 2025-09-23 | Usuario Externo | Milton Julio Bolivar Ramon         | 2025-10-09 17:57:01 |
| 16 | Petición   | 2025-09-25 | Usuario Externo | Martha Yaneth Castro               | 2025-10-15 17:15:11 |
| 17 | Queja      | 2025-09-01 | Usuario Externo | Maria del Carmen Aponte de Aponte  | 2025-09-19 17:35:17 |
| 18 | Queja      | 2025-09-02 | Usuario Externo | Ivonne lorena quiroz               | 2025-09-24 09:33:18 |
| 19 | Queja      | 2025-09-08 | Usuario Externo | Paula Soraya Díaz                  | 2025-09-25 16:20:33 |
| 20 | Queja      | 2025-09-09 | Usuario Externo | VIVIAN KATHERINE CARREÑO HERNANDEZ | 2025-10-09 09:24:14 |
| 21 | Queja      | 2025-09-11 | Usuario Externo | AURA LUCIA SOLANO BAJICA           | 2025-10-09 09:34:01 |
| 22 | Queja      | 2025-09-15 | Usuario Externo | MARCO ANTONIO JIMENEZ SOSA         | 2025-10-28 09:29:20 |
| 23 | Queja      | 2025-09-25 | Usuario Externo | David Perez                        | 2025-10-20 20:51:24 |
| 24 | Queja      | 2025-09-27 | Usuario Externo | Milena                             | 2025-10-20 20:57:43 |
| 25 | Reclamo    | 2025-09-03 | Usuario Externo | ARNULFO                            | 2025-09-24 10:44:19 |
| 26 | Sugerencia | 2025-09-03 | Usuario Externo | anonimo                            | 2025-09-24 10:04:55 |
| 27 | Sugerencia | 2025-09-20 | Usuario Externo | Sindy Abril                        | 2025-10-09 17:53:48 |




|  |  |                        |
|--|--|------------------------|
|  <p>ESC<br/><b>Hospital</b><br/>Regional de Duitama<br/>"Sembrando futuro en salud"</p> | <b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>            | <b>Código:</b>         |
|  | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>Versión:</b>        |
|  | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b>             | <b>Fecha:</b>          |
|  |  | <b>Página 17 de 21</b> |

- Octubre**

Durante este mes se recibieron y tramitaron 22 PQRSDF: las cuales se respondieron de manera efectiva en el tiempo que exige la norma.

| ITEM | Tipo         | Fecha Creación | Usuario         | Nombre                            | Fecha respuesta     |
|------|--------------|----------------|-----------------|-----------------------------------|---------------------|
| 1    | Denuncia     | 2025-10-25     | Usuario Externo | Osman Alberto Gualteros Matallana | 2025-10-28 15:53:13 |
| 2    | Denuncia     | 2025-10-31     | Usuario Externo | Sandra Milena cárdenas puerto     | 2025-10-31 14:59:13 |
| 3    | Felicitación | 2025-10-06     | Usuario Externo | Laura Arias                       | 2025-10-10 16:18:08 |
| 4    | Petición     | 2025-10-08     | Usuario Externo | martha lucia Cipagauta Correa     | 2025-10-21 10:13:47 |
| 5    | Petición     | 2025-10-16     | Usuario Externo | JAVIER LEDESMA FUQUEN             | 2025-10-28 12:34:39 |
| 6    | Petición     | 2025-10-22     | Usuario Externo | CARLOS EMERIO PRECIADO PRECIADO   | 2025-10-28 15:45:54 |
| 7    | Petición     | 2025-10-23     | Usuario Externo | alba nelly prieto rios            | 2025-10-28 15:48:22 |
| 8    | Petición     | 2025-10-28     | Usuario Externo | VITERMINIA MORA DE VARGAS         | 2025-10-31 12:56:49 |
| 9    | Petición     | 2025-10-31     | Usuario Externo | Sandra Milena cárdenas puerto     | 2025-10-31 15:00:11 |
| 10   | Queja        | 2025-10-03     | Usuario Externo | Segunda René Durán                | 2025-10-22 16:30:09 |
| 11   | Queja        | 2025-10-06     | Usuario Externo | Julia Herminda Quintero Sandoval  | 2025-10-28 11:04:00 |
| 12   | Queja        | 2025-10-07     | Usuario Externo | María de Jesús Gómez Martinez     | 2025-10-21 09:51:52 |
| 13   | Queja        | 2025-10-11     | Usuario Externo | Hugo Ferney Uyaban Rivera         | 2025-10-28 11:20:36 |
| 14   | Queja        | 2025-10-17     | Usuario Externo | FAER ANTONIO TRIANA PERICO        | 2025-11-12 11:09:11 |
| 15   | Queja        | 2025-10-17     | Usuario Externo | Rafael Antonio Lopez              | 2025-10-31 12:11:23 |
| 16   | Queja        | 2025-10-20     | Usuario Externo | VITERMINIA MORA DE VARGAS         | 2025-10-28 15:42:30 |
| 17   | Queja        | 2025-10-28     | Usuario Externo | Karen Estefany Sanchez Hernandez  | 2025-11-12 11:10:19 |


|   |  |  |                        |
|---|--|--|------------------------|
|  | <b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>            |  | <b>Código:</b>         |
|   | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> |  | <b>Versión:</b>        |
|   | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b>             |  | <b>Fecha:</b>          |
|   |  |  | <b>Página 18 de 21</b> |

|           |         |            |                 |                                |                     |
|-----------|---------|------------|-----------------|--------------------------------|---------------------|
| <b>18</b> | Queja   | 2025-10-29 | Usuario Externo | Ruth Yolanda Prieto            | 2025-11-12 11:18:22 |
| <b>19</b> | Queja   | 2025-10-31 | Usuario Externo | Diana Carolina Rincón Martínez | 2025-11-12 11:20:28 |
| <b>20</b> | Reclamo | 2025-10-01 | Usuario Externo | Plácida Soto Carvajal          | 2025-10-22 12:00:49 |
| <b>21</b> | Reclamo | 2025-10-15 | Usuario Externo | PABLINA GOMEZ MARTINEZ         | 2025-10-31 12:07:30 |
| <b>22</b> | Reclamo | 2025-10-31 | Usuario Externo | Diana Carolina Rincón Martínez | 2025-11-12 11:37:39 |

- **Noviembre**

Durante este mes se recibieron y tramitaron 22 PQRSDF: las cuales se respondieron de manera efectiva en el tiempo que exige la norma.

| ITEM      | Tipo     | Fecha Creación | Usuario         | Nombre                             | Fecha respuesta     |
|-----------|----------|----------------|-----------------|------------------------------------|---------------------|
| <b>1</b>  | Petición | 2025-11-03     | Usuario Externo | Blanca Lilia Cárdenas Naranjo      | 2025-11-14 12:08:46 |
| <b>2</b>  | Petición | 2025-11-04     | Usuario Externo | Mardoqueo Rojas Fernández          | 2025-11-14 15:02:13 |
| <b>3</b>  | Petición | 2025-11-05     | Usuario Externo | Pablo Ariel garavito               | 2025-11-14 13:00:55 |
| <b>4</b>  | Petición | 2025-11-12     | Usuario Externo | Julia Herminda Quintero Sandoval   | 2025-11-25 16:04:53 |
| <b>5</b>  | Petición | 2025-11-14     | Usuario Externo | monica Jannete Torres Hilarión     | 2025-11-28 08:53:15 |
| <b>6</b>  | Petición | 2025-11-20     | Usuario Externo | JESUS GABRIEL SANDOVAL VALERO      | 2025-11-28 15:43:36 |
| <b>7</b>  | Queja    | 2025-11-07     | Usuario Externo | Deissy yackeline florez valderrama | 2025-11-18 17:33:48 |
| <b>8</b>  | Queja    | 2025-11-12     | Usuario Externo | Juan Sebastian Gómez Hernández     | 2025-11-18 17:32:05 |
| <b>9</b>  | Queja    | 2025-11-13     | Usuario Externo | Juan esteban sotelo medina         | 2025-11-14 15:37:21 |
| <b>10</b> | Queja    | 2025-11-13     | Usuario Externo | Luz Dary Canaria Peña              | 2025-11-24 14:01:53 |
| <b>11</b> | Queja    | 2025-11-15     | Usuario Externo | alfonso díaz                       | 2025-11-18 17:15:00 |
| <b>12</b> | Queja    | 2025-11-19     | Usuario Externo | Lidia Mercedes Flechas Camargo     | 2025-11-28 12:14:55 |

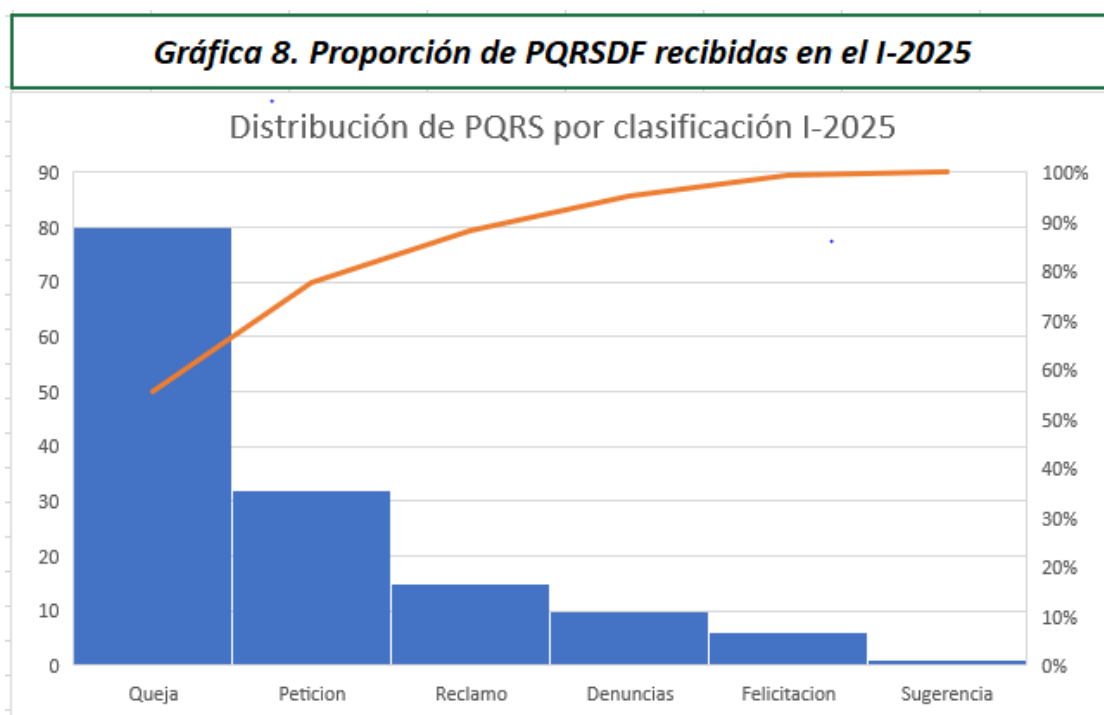
|   |  |                        |
|---|--|------------------------|
|  | <b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>            | <b>Código:</b>         |
|   | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>Versión:</b>        |
|   | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b>             | <b>Fecha:</b>          |
|   |  | <b>Página 19 de 21</b> |


|           |       |            |                 |                               |                     |
|-----------|-------|------------|-----------------|-------------------------------|---------------------|
| <b>13</b> | Queja | 2025-11-26 | Usuario Externo | Ana Janeth Muñoz Duarte       | 2025-12-16 08:00:21 |
| <b>14</b> | Queja | 2025-11-26 | Usuario Externo | GRACIELA PEREZ GONZALEZ       | 2025-12-03 14:46:48 |
| <b>15</b> | Queja | 2025-11-28 | Usuario Externo | ANGELA EDITH AGUILAR PIRATOVA | 2025-11-28 16:15:42 |
| <b>16</b> | Queja | 2025-11-29 | Usuario Externo | Jorge Enrique Ortiz Sandoval  | 2025-12-03 15:56:52 |

### Informe General Segundo Semestre 2025

La ESE Hospital Regional de Duitama recibe, tramita y da respuesta a las manifestaciones de sus usuarios puestas en conocimiento del Sistema de Información y Atención al Usuario por medio de los diferentes espacios habilitados: Líneas telefónicas, página WEB, Redes Sociales, Buzones de Sugerencias y de forma presencial.

La cantidad de PQRSDF recibidas en el transcurso del segundo semestre de 2025 con un total de 138 manifestaciones. Se puede observar un comportamiento oscilante de la cantidad de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o felicitaciones, que se reciben mensualmente en la institución con un promedio mensual de 27 manifestaciones mensuales.



|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>            | <b>Código:</b>                          |
|   | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>Versión:</b>                         |
|   | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b>             | <b>Fecha:</b><br><b>Página 20 de 21</b> |

Lo anterior se observa una medición similar la medición del año 2025, donde el promedio fue de 27 manifestaciones mensuales. Se resalta que, en el periodo medido a través de todos los meses el medio

A continuación, se relaciona un gráfico comparativo entre la cantidad de quejas recibidas, felicitaciones recibidas y otras solicitudes tramitadas por el Sistema de Información y Atención al Usuario durante el periodo II - 2025.

## 7. CONCLUSIONES, FORTALEZAS Y RECOMENDACIONES


### Fortalezas

Se pueden evidenciar las siguientes fortalezas dentro de la Empresa Social del Estado Hospital Regional de Duitama:

- ✓ Se evidencia cumplimiento en el término legal, artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 establecido para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- ✓ La Oficina de Atención al Usuario y Subgerencia Científica realizaron informes en los términos de la ley 909 y decreto 1499 de 2017.
- ✓ Se encuentra constituido el Comité de Ética encargado de efectuar seguimiento a las PQRSF que los pacientes generan en los buzones sobre los diferentes servicios ofertados y prestados por esta Empresa Social del Estado.
- ✓ Se realiza semana de humanización, socialización del programa y socialización estrategias de comunicación.
- ✓ Se proyectan informes de encuestas sobre atención al cliente interno, correspondiente a sus derechos y deberes.
- ✓ Se encuentra debidamente soportada la información referente a PQRSF en la plataforma ALMERA.
- ✓ Se realiza evaluación de canales de comunicación, especialmente redes sociales.
- ✓ La Empresa Social del Estado desarrolla autoevaluación y seguimiento al proceso de atención al ciudadano, utilizando el plan de acción y autodiagnóstico de la entidad.
- ✓ Se tiene definido el Manual de Atención al Ciudadano, el cual evita barreras de la atención al ciudadano y orienta sobre los servicios que presta la entidad.
- ✓ Se encuentra establecida Política de Atención al Ciudadano.
- ✓ Se suscribe Plan de Mejoramiento ante la Oficina de Control Interno y mejoramiento continuo, para realizar el seguimiento de ley, lo que favorece las debilidades de la entidad en pro de mejorar.
- ✓ Se realiza identificación de riesgos asociados a la atención de PQRSF.

### Conclusiones

Se evidencia que existe respuestas de las PQRSF en los términos del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 establecido para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, para el

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA</b>            | <b>Código:</b>                          |
|   | <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | <b>Versión:</b>                         |
|   | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b>             | <b>Fecha:</b><br><b>Página 21 de 21</b> |

primer semestre del año 2025. Se resalta la labor de subir todas las PQRS en la plataforma ALMERA lo cual permite una evidencia clara y comprobable de la trazabilidad de las peticiones ,quejas, reclamos y felicitaciones de la entidad mes a mes .también se encuentran publicados los informes mes a mes en la plataforma web <https://hrd.gov.co/publicaciones/solicitudes-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias> de la entidad, donde se evidencia la evolución de respuesta que se he tenido durante el periodo de enero a junio de la videncia 2025.

### Recomendaciones

- ✓ Contestar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de modo, de fondo, tiempo y lugar.
- ✓ Responder las PQRSFD de forma eficiente y oportuna, en busca de la satisfacción de los usuarios.
- ✓ Continuar con el cargue de los informes en la página web de la ESE Hospital Regional de Duitama mes a mes.

## 8. ANEXOS

| Control de Cambios |       |         |                        |
|--------------------|-------|---------|------------------------|
| Versión            | Fecha | Elaboro | Descripción del Cambio |
|                    |       |         |                        |

| Revisión y Aprobación            |                           |               |
|----------------------------------|---------------------------|---------------|
| <b>Elaborado/Modificado por:</b> | <b>Cargo:</b>             | <b>Fecha:</b> |
| Martha Azucena Granados Castro   | Asesor de Control Interno | 30/12/2025    |
| <b>Revisado por:</b>             | <b>Cargo:</b>             | <b>Fecha:</b> |
|                                  |                           |               |
| <b>Aprobado por:</b>             | <b>Cargo:</b>             | <b>Fecha:</b> |
|                                  |                           |               |