

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 1 de 24

TABLA DE CONTENIDO

Duitama, 30 julio 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.....	23
8. ANEXOS	24

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 2 de 24

Duitama, 30 julio 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 primer 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 primer 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 de enero al 30 de julio de 2025. Se realiza evaluación del proceso, seguimiento y verificación de la información.

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 3 de 24

6. DESARROLLO.

MARCO LEGAL

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 funciones de los auditores internos.
Ley 1437 de 2011.	“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 7: 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: 1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción. 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. 3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención. 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. 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. 6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código. 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público. 8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos. 9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha:
		Página 4 de 24

Ley 1474 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:

"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."

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.

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.

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.

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.

Ley 962 del 2005

Artículo 15

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

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha:
		Página 5 de 24

	prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma. 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 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.
Ley 2080 de 2021.	"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."
Ley 1755 de 2015.	"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
Decreto 1166 de 2016.	"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".
Decreto 2641 de 2012.	"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.
Decreto 1081 de 2015.	"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.
Ley 190 de 1995	Artículo 54. 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.

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 6 de 24

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.

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 7 de 24

Decreto 2150 de 1995	Artículo 32. "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.
Circular Externa 001 DE 2020.	Director General del Archivo General de la Nación. 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".

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 8 de 24

Ley 1757 de 2015	Artículo 69 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. 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.
-------------------------	--

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. 2. Pérdida de confianza de la ciudadanía frente a la entidad. 3. Demandas o acciones judiciales por incumplimiento de normas de vulneración de derechos.	Alto

METODOLOGÍA

El seguimiento sobre la gestión y tratamiento de las peticiones ciudadanas durante el primer 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

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 9 de 24

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	
Canal Presencial	Avenida de las Américas #Carrera 35, Duitama, Boyacá Oficina de Atención al Usuario
Canal Telefónico	6087632323 Extensión 1515
Teléfono	6087632323 Extensión 1508
Correo Servicio al Ciudadano	atencionalusuario@hrd.gov.co
Comunicaciones Escritas	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 primer 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
Enero	https://www.hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/TYGIRjOMj42hIUU8mKh1tQM91htnXqIVioVI9YSQ.pdf
Febrero	https://www.hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/a2GvN51WParvXZoWoFEewRPPxaOUeTIHY3VsbhL5.pdf
Marzo	https://www.hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/RmnjgC1G1tatxgDRlfjqQFlmjJPvnG57EIX3ANVH.pdf
Abril	https://www.hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/RmnjgC1G1tatxgDRlfjqQFlmjJPvnG57EIX3ANVH.pdf
Mayo	https://www.hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/HpTCOF6bl3jL6HhE1O8IMCIRtfto2uo9N39IviU.pdf
Junio	https://www.hrd.gov.co/storage/uploads/planeacion-presupuesto-e-informes/files/YBZvp3OxV8Yaif6I3Yt7bHxkLZ592bGw9VvDwbQI.pdf

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LAS PQRS

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

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 10 de 24

<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



Mecanismo De Presentación Directa De Solicitudes
26 mar. 2021

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

Horarios de Atención:
Servicio de urgencias: 24 horas al día
Servicio de Consulta externa: Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 pm

Publicaciones

- Informe De Satisfacción De Junio 2025
24 jul. 2025
- Informe De Satisfacción Mayo 2025
24 jul. 2025
- Informe De Satisfacción Abril 2025
24 jul. 2025
- Informe De Austeridad Segundo Trimestre 2025
18 jul. 2025
- Plataforma Estratégica
11 jul. 2025

Fuente. Pagina web ESE Hospital Regional de Duitama.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Respuesta Completa o resolución de Fondo	La respuesta dada resuelve concretamente la petición realizada.
Respuesta Objetiva y Motivada	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.
Oportunidad de Respuesta	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 establecidos, se aplicó lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 11 de 24

	• Parágrafo: 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.
Integridad en la Respuesta	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.

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

• ENERO

Durante este mes se recibieron y tramitaron 12 PQRSDF: las cuales se respondieron de manera efectiva en el tiempo que exige la norma.

TIPO	Fecha Creación	Usuario	Tipo	Fecha respuesta	Descripción
Queja	2025-01-11	GUADALUPE CORREDOR OSTOS	Usuario Externo	2025-01-15	Reporta falta de agenda para cita de especialista
Reclamo	2025-01-14	RAFAEL PINZON	Usuario Externo	2025-01-31	Solicita gestión para cita de neumología
Queja	2025-01-14	RAFAEL PINZON	Usuario Externo	2025-01-30	Falta de agenda para cita de especialista
Petición	2025-01-04	JAVIER EDUARDO CARABUENA MURCIA	Usuario Externo	2025-01-24	Falta de agenda para cita de especialista

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA		Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS		Fecha:
			Página 12 de 24

Queja	2025-01-10	ANGELA TORRES	Usuario Externo	2025-01-30	Atención retrasada lleva dos horas esperando el turno de la cita
Queja	2025-01-01	MARÍA NATALIA HERNÁNDEZ LÓPEZ	Usuario Externo	2025-01-21	Trato no adecuado por parte de medico
Felicitación	2025-01-06	SILVIA MALDONADO	Usuario Externo	2025-01-24	Felicitación médico especialista
Petición	2025-01-21	FELIPE ASUNCION PINZON MOYANO	Usuario Externo	2025-01-31	Solicitud de copia de historia clínica
Petición	2025-01-15	ALIRIA ALVAREZ CELY	Usuario Externo	2025-01-31	Solicitud de resultados de tac
Reclamo	2025-02-11	ADRIANA ROJAS	Usuario Externo	2025-02-14	Falta de atención a una cita de ginecología
Reclamo	2025-01-22	ANA CRISTINA MESA SALAMANCA	Usuario Externo	2025-02-04	No atención por falta de códigos en autorización
Reclamo	2025-01-23	GUADALUPE CORREDOR OSTOS	Usuario Externo	2025-01-22	Falta de respeto por parte de una medico hacia líder de humanización.

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas el mes de enero del 2025 es de 5.2 días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

• Febrero 2025

ITE					
1	PETICIÓN	LUZ MARINA BALAGUERA AMADO	Inconformismo línea de atención para las cita y aun siendo una persona con discapacidad	2025-02-03	Usuario Externo
2	QUEJA	ASHLEY MELISSA MONTAÑEZ	Inconformismo línea de atención de la citas	2025-02-05	Usuario Externo
3	QUEJA	LEONARDO MUÑOZ BECERRA	Falta de agenda de cita para fisiatría	2025-02-05-	Usuario Externo
4	PETICIÓN	ANGELA DANIALA CORREDOR NOVA	Manifestación de que la trabajadora social amenaza con denunciar de abandono a su padre quien esta hospitalizado sin comunicarle a ningún familiar de este suceso	2025-02-06	Usuario Externo
5	QUEJA	ANGELA DANIALA CORREDOR NOVA	Manifestación de que la trabajadora social amenaza con denunciar de abandono a su padre quien esta hospitalizado sin comunicarle a ningún familiar de este suceso	2025-02-06	Usuario Externo
6	QUEJA	ANA VICTORIA CARDENAS	Tiempo de atención de triage	2025-02-09	Usuario Externo
7	FELICITACIÓN	CAMPO IGNACIO VIVAS	Felicitación a la Dr. maría José rocha	2025-02-11	Usuario Externo

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA		Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS		Fecha:
			Página 13 de 24

8	QUEJA	MAGDA ROCIO MARTINEZ DIAZ	Cambio de hora de la cita a ultima hora y sobreocupación del especialista tratante	2025-02-11	Usuario Externo
9	QUEJA	GIOVANNA MORENO	Pésimas condiciones del baño de hospitalización	2025-02-11	Usuario Externo
10	QUEJA	CLAUDIA ESPERANZA RODRIGUEZ GALVIS	Solicitud de cita por medio telefónico y además queja de la persona que atiende es grosera	2025-02-11	Usuario Externo
11	Petición	JESUS DANILO RUIZ GONZALEZ	Solicitud de anestesiología para colonoscopia y que la solicitud sea de manera telefonofica	2025-02-12	Usuario Externo
12	Queja	LILIANA REYES	La no realización de una ecografía que el paciente necesitaba con urgencia y manifiesta vivir lejos	2025-02-14	Usuario Externo
13	Denuncia	ERIKA LILIANA ROJAS DUEÑAS	No tener acceso a visitar a un familiar	2025-02-16	Usuario Externo
14	queja	JHON JAIRO MESA GUAUQUE	Tiempo en espera de una ecografía	2025-02-18	
15	queja	MARTHA CATALINACORREDOR GUTIERREZ	Trato inhumano por parte de medico de uci, al tratar a un paciente como vegetal	2025-02-18	
16	queja	MARCELA ANDREA CORREDOR	Trato inhumano por parte de medico de uci, al tratar a un paciente como vegetal	2025-02-19	
17	queja	LUZ MARINA BALAGUERA AMADO	Persona con discapacidad reiteradamente solicita cita de manera telefónica y no ha conseguido la cita de ortopedia	2025-02-21	
18	queja	WILLIAM SILVA	Un paciente menor de edad diagnosticado con sinusitis es retirado del servicio por su madre con retiro voluntario.	2025-02-22	
19	reclamo	YUDY CAROLINA SILVA HERNANDEZ	Mal procedimiento en urgencias el cual produce hematoma	2025-02-24	
20	petición	LUZ EUGENIA MENDOZA CASTAÑEDA	Solicitud cita para ginecología	2025-02-24	Usuario Externo
21	Petición	MARÍA FLOR GALLO	Cobro exagerado de la atención de urgencias	2025-02-25	Usuario Externo
22	queja	GLORIA EMILCE OSORNO MANCO	Mala atención en la solicitud de citas médicas y falta de agenda	2025-02-25	Usuario Externo
23	denuncia	DOLLY ALEXANDRA MEDINA PACHECO	Mal procedimiento en urgencia un niño se cae le toman unas imágenes y le dan de alta sin revisarlo, días después regresa por no tener mejoría y es diagnosticado con fractura transmetafisaria olecraneana, con desplazamiento del núcleo de osificación epifisario, asociado a cambios inflamatorios de las partes blandas"	2025-02-25	Usuario Externo
24	felicitación	CAMILA MERCHAN	Atención excelente en sala de partos	2025-02-26	Usuario Externo
25	petición	LOS TRES ELEFANTES	Solicitud anulación de una factura a nombre de un colaborador de los tres elefantes	2025-02-27	Usuario Externo
26	petición	LOS TRES ELEFANTES	Solicitud anulación de una factura a nombre de un colaborador de los tres elefantes	2025-02-27	Usuario Externo
27	queja	YEIMI ELIZBETH AFRICANO LEAL	Enfermera que trabaja en el hospital se queja de la madre de un paciente	2025-02-28	Usuario Externo

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 14 de 24

			que fue muy grosera por que no le dieron receta con antibiótico		
28	queja	EDISON GUSTAVO RINCÓN ZEA	La señora de recepción no permitió el cambio de acompañante de un paciente pediátrico	2025-02-28	Usuario Externo
29	queja	SEBASTIAN MEDINA	incumplimiento de la hora de la cita con ortopedia debido a que el medico llego tarde	2025-02-28	Usuario Externo
30	queja	LUIS FONSECA	incumplimiento de la hora de la cita con ortopedia debido a que el medico llego tarde	2025-02-28	Usuario Externo
31	petición	GLORIA AMPARO LLANES LEON	Solicitud de cita por primera vez por neurología	2025-02-28	Usuario Externo
32	petición	WILSON ERNESTO VACA BOHORQUEZ	Solicitud de certificación de atención de un paciente en el año 2023 el cual ingreso por urgencias.	2025-02-28	Usuario Externo

Durante este mes se recibieron y tramitaron 32 PQRSDF:

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRSDF recibidas y tramitadas el mes de febrero 2025 es de 10 días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

- marzo**

Durante este mes se recibieron y tramitaron 24 PQRSDF:

1	Zulay Ávila	2025-03-01	Usuario externo	queja	Trato no humanizado por parte auxiliar a un paciente de trauma craneoencefálico quien no tiene movilidad.
2	Emily Xiomara Barrera Cardozo	2025-03-04	Usuario externo	petición	Retraso en cirugía amigdalectomía
3	Víctor Alfonso Acevedo Saldarriaga	2025-03-06	Usuario externo	felicitación	Felicitación a la unidad hospitalaria de Sativasur por contratar personas tan eficientes y profesionales en especial a la Enfermera jefe
4	Fanny López	2025-03-06	Usuario externo	Queja	Personal de enfermería canalizados según trabajan en esas condiciones
5	Alonso Tibaduiza	2025-03-07	Usuario externo	Queja	Trato no humanizado por parte auxiliar de enfermería a un paciente hospitalizada

 Logo of Hospital Regional de Duitama, featuring a stylized heart and the text 'Hospital Regional de Duitama' and 'Sembrando futuro en salud'.	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA		Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS		Fecha: Página 15 de 24

6	María Leonor Rincón Cogaria.	2025-03-07	Usuario externo	Petición	Solicitud de cita especializada con otorrinolaringología
7	Ángel David Hernández Santos	2025-03-10	Usuario externo	petición	Solicitud de cita especializada con dermatología
8	Ángel David Hernández santos	2025-03-10	Usuario externo	Reclamo	Mala atención de las personas que atienden las líneas telefónicas.
9	Adriana Maritza Cabezas Gómez	2025-03-10	Usuario externo	Queja	Mala atención de las personas que atienden las líneas telefónicas. Falta de agenda para citas especializadas.
10	Yesica Farley Cruz Lugo _ Jorge Alberto Bravo Rubiano	2025-03-10	Usuario externo	Queja	Error en información por parte de trabajadora social
11	José De Jesús Bohórquez Peña	2025-03-10	Usuario externo	Petición	Solicitud cita especialista de urología
12	Usuario Preocupado	2025-03-11	Usuario externo	Denuncia	Supuesta irregularidad en la rendición de cuentas
13	Luz Angelica Yepes Aparicio	2025-03-13	Usuario externo	Queja	Demora en diagnóstico y realización de exámenes a paciente hospitalizada
14	Víctor Moya	2025-03-13	Usuario externo	Queja	Solicitud de cita con especialistas de terapia física
15	Catalina Rodríguez Tapias	2025-03-14	Usuario externo	Queja	Mal trato por parte de ginecóloga hacia pacientes en embarazo
16	No registra	2025-03-16	Usuario externo	Reclamo	Inconformidad por repetir exámenes dado a que la profesional que atiende manifiesta que no se puede confiar en un hospital de pueblo.
17	Yolanda Roncancio	2025-03-16	Usuario externo	Queja	Inconformidad por falta de información completa por parte del hospital y traía las ordenes vencidas
18	Carlos Aparicio Ortiz	2025-03-16	Usuario externo	Denuncia	Mal trato por parte de medico a un estudiante .
19	Dulce María Riveros Arias	2025-03-18	Usuario externo	Queja	Inconformidad por desconocimiento del procedimiento a recibir

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA		Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS		Fecha:
			Página 16 de 24

20	Gloria Prieto	2025-03-18	Usuario externo	Queja	Mal trato por parte de jefe de enfermería hacia los auxiliares de enfermería
21	María	2025-03-19	Usuario externo	Queja	Inconformidad con personal de atención al cliente
22	Miguel Ángel Balaguera	2025-03-20	Usuario externo	Queja	Inconformidad por trato de persona de atención al usuario
23	Leandro Valbuena	2025-03-27	Usuario externo	felicitación	Felicitación a personal de consulta externa
24	Gladys Mercedes Guarín De Higuera	2025-03-31	Usuario externo	felicitación	Felicitación a coordinadora

- **Abril**

Durante este mes se recibieron y tramitaron 16 PQRSDF:

ITEM	FECHA	USUARIO	TIPO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
1	2025-04-01	Usuario Externo	Reclamo	Leonardo Muñoz Becerra	Retraso en asignación de citas
2	2025-04-02	Usuario Externo	Petición	Rosa Aura Leal	Demora en la autorización de cirugía a un adulto mayor hospitalizado
3	2025-04-08	Usuario Externo	Queja	María Alcira Barrera de Sanabria	Inconformidad por falta de cita especializada
4	2025-04-08	Usuario Externo	Petición	Xiomara Leandra Uzcátegui Mateus	Solicitud de revisión de cámaras para verificar que paso con la bala de oxígeno que llevaba un paciente.
5	2025-04-09	Usuario Externo	Queja	Claudia Téllez Gómez	Demora en remisión de resonancia
6	2025-04-10	Usuario Externo	Denuncia	Yadith Astrid Mesa Joya	Trato inhumano por parte de ventanilla del área de urgencias
7	2025-04-11	Usuario Externo	Queja	Cesar Augusto Díaz	Demora en cita con especialista

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA			Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD			Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS			Fecha:
				Página 17 de 24

8	2025-04-12	Usuario Externo	Queja	Gilberto Burgos	Demora en cirugía de urología y mal trato por parte de los auxiliares de enfermería
9	2025-04-16	Usuario Externo	Petición	Xiomara Uzcátegui Mateus	Perdida de pertenencias de un paciente de Uci
10	2025-04-19	Usuario Externo	Queja	Margaret Velásquez	Mala atención en urgencias
11	2025-04-22	Usuario Externo	Queja	Tatiana Sosa Montilla	Falta de citas especializada con dermatología
12	2025-04-25	Usuario Externo	Queja	Claudia Álvarez	Maltrato por parte de auxiliar de dietas hacia personal que entrega la dietas.
13	2025-04-28	Usuario Externo	Reclamo	Adriana Maria franco Londoño	Retraso en citas con post operatorio cirugía de columna
14	2025-04-28	Usuario Externo	Queja	María Del Carmen Rodríguez De Camacho	Mal trato en pediatría y retraso en la consulta
15	2025-04-29	Usuario Externo	Queja	Grissel Andeliz González Cuevas	Auxiliar de urgencias grosera manifiesta que se debe ayudar a cambiar la cama del adulto mayor
16	2025-04-30	Usuario Externo	Queja	Willington Figueroa Ballesteros	inconformidad de las personas encargadas de citas

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas en el mes abril 2025 es de 7.7 días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

• Mayo

Durante este mes se recibieron y tramitaron 19 PQRSDF:

Ítem	Fecha creación	Usuario	Tipo	Nombres	Descripción
1	2025-05-01	Externo	Petición	Mario Camargo Pedraza	Solicitud de información sobre mantenimiento de máquina de oxígeno
2	2025-05-02	Externo	Queja	Yeni Nathalie Vargas Cantor	Solicitud agenda cita nutrición y control de ginecología

 Logo of Hospital Regional de Duitama with the text "Sembrando futuro en salud".	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA		Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS		Fecha: Página 18 de 24

3	2025-05-05	Externo	Queja	José Raúl Rosas Ramírez	Paciente factura y paga, pero no es atendido.
4	2025-05-05	Externo	Queja	Rosa María Burgos Palencia	Agendamiento de cita y no asiste el especialista, paciente de tercera edad y que vive en soata
5	2025-05-06	Externo	Queja	José Gustavo Monroy García	Mal trato a paciente de la tercera edad por parte médicos y enfermeros de urgencias
6	2025-05-06	Externo	Queja	Claudia Milena López	Mal trato a personal de ops por parte de guarda de seguridad.
7		Externo	Petición	María Paola Pacheco chaparro	Solicitud de resultados de exámenes
8	2025-05-07	Externo	Queja	Virginia Cabrera de Sierra	Cancelación de cita de medicina interna 15 minutos antes de la cita
9	2025-05-07	Externo	Queja	Luz Mery nova Peralta	Mal trato por parte médico de urgencias
10	2025-05-07	Externo	Queja	Luz Mery nova Peralta	Mal trato por parte médico de urgencias
11	2025-05-09	Externo	Petición	hvac Colombia	Solicitud información del secop
12	2025-05-13	Externo	Queja	Héctor Saavedra	Ausencia de jefe en los turnos de trabajo
13	2025-05-19	Externo	Queja	Yuri Lorena Pérez Acero	Negación de realización de cirugía a paciente menor de edad.
14	2025-05-21	Externo	Queja	Willington Ortiz Galvis	Robo de pertenencias chaqueta, cargador dinero, memorias USB
15	2025-05-22	Externo	Queja	Juan Rodrigo Beltrán Barrera	Mala atención en facturación se niegan a dar el servicio según manifiesta tener los documentos completos (Autorización, Orden médica, historia clínica y copia de la cedula
16	2025-05-23	Externo	Petición	Jacqueline De Jesús Acosta De La Hoz	Certificado de información laboral. Las certificaciones de tiempo laborado o cotizado con destino a la emisión de bonos pensionales o para el reconocimiento de pensiones deberán elaborarse en los formatos de certificado de información laboral
17	2025-05-24	Externo	Reclamo	Heidi Lorena Corredor	Falta de visitas a paciente hospitalizado
18	2025-05-24	Externo	Petición	Yuly Andrea Torres Rubio	Mal procedimiento y mala atención auxiliar de radiografía.
19	2025-05-26	Externo	Petición	Elsa Leonor Tavera Bustacara	inconformidad de acuerdo a la toma de una ecografía de vías urinarias ya que al comunicarme con el área encargada de dar las citas.
20	2025-05-27	Externo	Queja	Cristhian Nicolás Montoya Torres	Inconformidad atención dermatología brusca
21	2025-05-27	Externo	Queja	Martha Lidia Rueda Triana	Solicitud de cita especialista
22	2025-05-28	Externo	Petición	María Del Carmen Amado Ávila	Solicitud de cita con especialidad Neumología
23	2025-05-28	Externo	Petición	Humberto Ardila González	Mal procedimiento en hospitalización quien estaba programado para cirugía que finalmente no le realizaron luego de estar en ayuno en varios días
24	2025-05-28	Externo	Denuncia	Eulices fuentes Martínez	Solicitud cita por ortopedia y traumatología

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA		Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS		Fecha: Página 19 de 24

25	2025-05-29	Externo	Queja	Ana Ríos González	Cita de neumología prioridad
26	2025-05-29	Externo	Queja	María Eugenia Núñez Vega	Cita con especialista de otorrinolaringología
27	2025-05-29	Externo	Reclamo	Sandra Yasmin Montoya Cordero	Supuesta negligencia medica por parte de los médicos y auxiliares

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas en el mes es de 10.3 días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente. Es necesario realizar seguimiento a varias inconformidades de los usuarios debido a su complejidad.

JUNIO

ITEM	Nombre			Fecha	Cliente	Tipo	Observación
1	Sara	Liliana	Rodríguez	2025-06-04	Usuario Externo	Queja	Cita urgente con endocrino
2	Yenith Chaparro			2025-06-05	Usuario Externo	Queja	Demasiado tiempo de espera en área de hospitalización
3	Jaime	Augusto	Guatibonza	2025-06-05	Usuario Externo	Denuncia	No poder visitar a un familiar en UCI
4	Erika Roció Rincón			2025-06-09	Usuario Externo	Queja	Filas interminables para solicitar cita con anestesiología y no existe agenda
5	Johana	Shirley	guerrero	2025-06-12	Usuario Externo	Petición	Solicitud cita para ecografía abdominal total
6	Heiner	Oswaldo	Grosso	2025-06-12	Usuario Externo	Queja	Demora en el área de facturación
7	Yeni Nathalie Vargas Cantor			2025-06-12	Usuario Externo	Petición	Solicitud de tener un parto vía vaginal y de forma natural donde sea atendida en el área de urgencias en trabajo de parto y en el posparto por profesionales de la salud de sexo femenino (enfermeras y ginecólogas) esto con el fin de sentir mas tranquilidad
8	Yeni Nathalie Vargas Cantor			2025-06-13	Usuario Externo	Queja	Inconformidad con el trato de ginecología a gestante de 36 semanas por ser atendida por estudiantes

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 20 de 24

9	Brayan Alexander Flechas Suarez	2025-06-16	Usuario Externo	Queja	Inconformidad en procedimiento de amputación de un dedo y trato inhumano y degradante.
10	María Magdalena Mariño Malpica	2025-06-16	Usuario Externo	Queja	Inconformidad de una cita de cirugía cambio de fecha sin consentimiento del paciente y por tanto no puede asistir lo que genero una cancelación de la cita.
11	Angela Vargas	2025-06-16	Usuario Externo	Denuncia	Queja formal por maltrato verbal y psicológico por parte de profesional en Ginecología y Obstetricia
12	Friedrich Dueñas	2025-06-18	Usuario Externo	Denuncia	Paciente convulsiona y es grabado por otra paciente sabiendo que es prohibido
13	Robert Cristóbal Gómez Jiménez	2025-06-18	Usuario Externo	Petición	Paciente de un año ingresa con fiebre muy alta convulsiona y le realizan laboratorios, es dado de alta los padres vuelven por los resultados de los laboratorios los cuales no aparecen.
14	Luisa Fernanda Chaves Alfonso	2025-06-19	Usuario Externo	Queja	Solicitud historia clínica en reiteradas ocasiones sin respuesta alguna
15	Mónica Ileana Botia Trisancho	2025-06-20	Usuario Externo	Queja	Perdida de examen electroencefalograma
16	Paula Daniela gallo Herrera	2025-06-24	Usuario Externo	Queja	Retraso en llamado de cita de nutrición
17	Henry	2025-06-24	Usuario Externo	Reclamo	Mal servicio de personal del hospital regional de Duitama
18	Gabriel Aranguren D	2025-06-24	Usuario Externo	Queja	Error en la cedula del paciente en formula de medicamentos para cuidados paliativos y retraso en modificación de la formula
19	N/N	2025-06-24	Usuario Externo	Queja	conductas inapropiadas por parte de personal del hospital
20	Geraldine Lorena Niño Ojeda	2025-06-25	Usuario Externo	Queja	Trato inadecuado por parte de personal de pediatría hacia paciente de 5 años de edad.
21	Lina Ruiz	2025-06-25	Usuario Externo	sugerencia	Clínica de Heridas del hospital, ya que el personal es escaso para la demanda de los pacientes que atienden en el lugar, el espacio es reducido a solo un consultorio y el tiempo de atención en varias ocasiones es demorado.

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha:
		Página 21 de 24

22	Yeimi Velandia	2025-06-27	Usuario Externo	Reclamo	Trato inadecuado por parte de personal de pediatría hacia paciente de 4 meses de edad.
Queja	Derly Fernández	2025-06-28	Usuario Externo	Queja	Incomodidad en actitud de enfermera teniendo malas practicas
24	Gloria Bustamante	2025-06-28	Usuario Externo	Denuncia	Inconformidad con varias personas del hospital
25	Astrid Gil Barrera	2025-06-28	Usuario Externo	Petición	egreso inseguro del paciente descuido falta de atención en la salida del paciente y su estado físico.
26	Astrid Stefanny Gil Barrera	2025-06-28	Usuario Externo	Petición	egreso inseguro del paciente descuido falta de atención en la salida del paciente y su estado físico.
27	Miguel Antonio Sierra Pedraza	2025-06-29	Usuario Externo	Petición	La línea de teléfono para la asignación de una cita médica con NEUROLOGÍA no funciona.
28	Miguel Antonio Sierra Pedraza	2025-06-29	Usuario Externo	Queja	La línea de teléfono para la asignación de una cita médica con NEUROLOGÍA no funciona.
29	María Camila Piñeros Torres	2025-06-29	Usuario Externo	Queja	Trato indebido por parte de personal de enfermería en hospitalización
30	María Camila Piñeros Torres	2025-06-29	Usuario Externo	Reclamo	Trato indebido por parte de personal de enfermería en hospitalización

Informe General Primer 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 primer semestre de 2025 con un total de 144 manifestaciones.

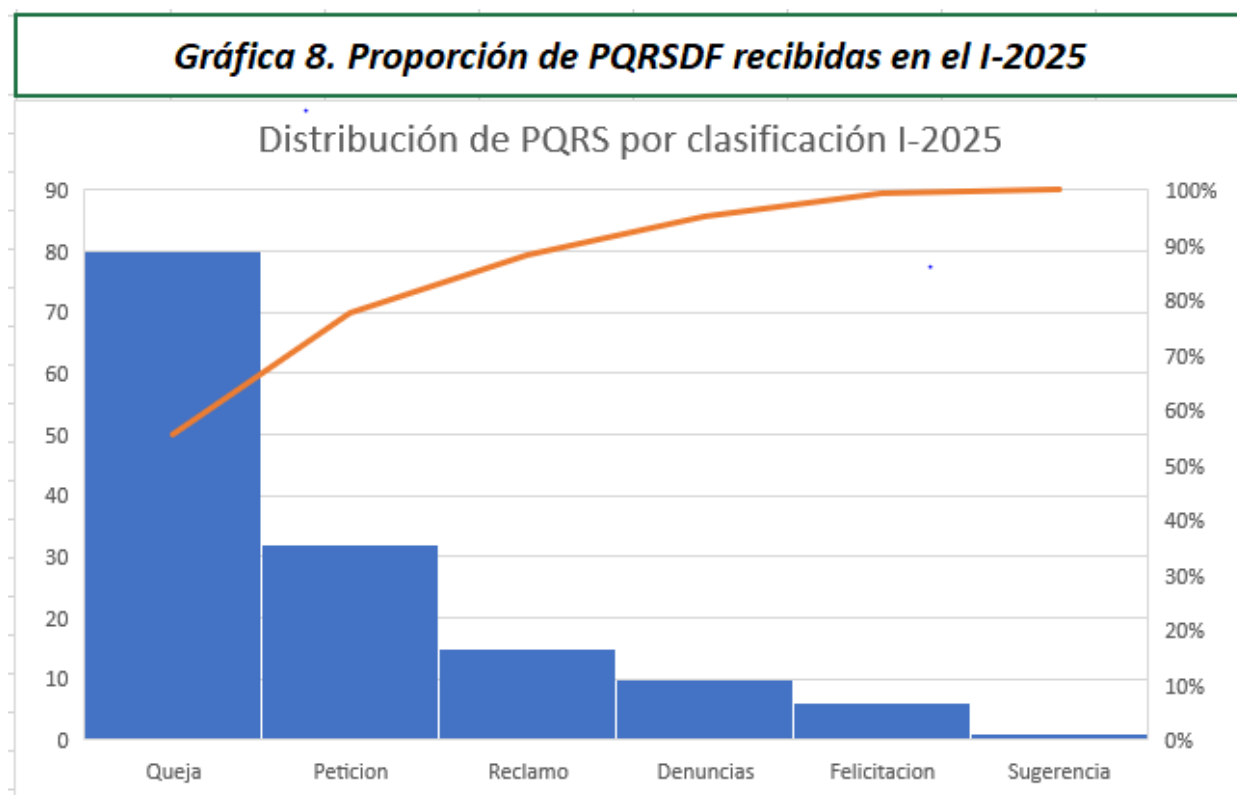
	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 22 de 24

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 13 manifestaciones mensuales.

Lo anterior se observa una medición similar la medición del año 2025, donde el promedio fue de 13 manifestaciones mensuales. Se resalta que, en el periodo medido a través de todos los meses el medio

Así mismo, se conserva el tiempo de oportunidad de respuesta a los recursos expuestos en la institución, pues en promedio durante el año se conservó en 7.4 días hábiles.

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 I-2025.



	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha:
		Página 23 de 24

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 PQRS 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 pqrs 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 PQRS.

Conclusiones

Se evidencia que existe respuestas de las PQRS 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 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 ha tenido durante el periodo de enero a junio de la vigencia 2025.

Recomendaciones

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	Fecha: Página 24 de 24

- ✓ 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		
Elaborado/Modificado por:	Cargo:	Fecha:
Martha Azucena Granados Castro	Asesor de Control Interno	31-07-2025
Revisado por:	Cargo:	Fecha:
Aprobado por:	Cargo:	Fecha: