



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL
PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS
Y FELICITACIONES EN LA E.S.E.
HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II DE
SAN JUAN DEL CESAR (GUAJIRA).**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**Periodo evaluado: Enero – Junio del
2026**



INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICION QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIA DENUNCIAS Y FELICITACIONES

CONTROL INTERNO

Código: CI-F-INF-07

Versión:1.0

Vigencia:29/03/2017

Página 2 de 1

San Juan del Cesar, 30 de Julio 2026

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que dispone: *“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.”*, el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015, que ordena: *“De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.”*, se presenta el informe de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) radicadas en el Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, el cual sirve como herramienta de gerencia y de control para mejorar continuamente, permitiendo conocer las inquietudes de la población respecto a los servicios prestados por dicha entidad, evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias.

A continuación, se relacionan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentados y tramitados en el Hospital San Rafael de San Juan del Cesar durante el primer semestre del 2026, con el fin de analizar el comportamiento de las áreas frente a las PQRSDF; las cuales se Recepciona, clasifican y se asignan a la dependencia correspondiente, para que sean atendidas de conformidad con los términos de ley y de esta manera brindar una atención integral a la ciudadanía.

1. Disposiciones Legales

Ley 190 de 1995, Congreso de la República Colombiana, "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa." Art. 54. Ley 1712 de 2014, Congreso de la República Colombia, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones." Art. 11. Literal h. Decreto 103 de 2015, Presidencia de la República de colombiana, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones." Art. 52. Decreto 2232 de 1995, Congreso de la República Colombiana, "Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el Sistema de Quejas y Reclamos." Art. 9.

2. Desarrollo de la Auditoría

El informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRSDF), por parte de la oficina de Control Interno durante el primer semestre de la vigencia 2026, el cual hace referencia a las actividades que la entidad viene desarrollando por medio de los



INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICION QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIA DENUNCIAS Y FELICITACIONES

Código: CI-F-INF-07

Versión:1.0

Vigencia:29/03/2017

CONTROL INTERNO

Página 3 de 1

mecanismos establecidos por Ley, para dar el tramite respectivo a todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. Se elabora bajo la información que se solicita al Líder de Sistema de Información y Atención al Usuario, sobre las PQRDSF radicadas y gestionadas por la institución durante el periodo de seguimiento requerido, el cual muestra el registro y trazabilidad de toda comunicación que solicite la atención sobre requerimientos propios del funcionamiento de la institución.

3. Resultado Verificación Primer Semestre de 2026

Se procedió a realizar los filtros correspondientes para determinar:

- Número de PQRDSF por mes
- El tipo de solicitudes
- Los medios o canales por donde se recibió las PQRDSF.
- Los tiempos transcurridos de respuesta, desde el momento del registro de las mismas.
- Las PQRDSF radicadas por servicio.
- Medios de recepción de PQRDSF.

3.1. Número de PQRDSF por mes

En total se recibieron mil ciento ochenta y cuatro (1.184) PQRDSF en el período comprendido entre el 1 de Enero al 30 de Junio de 2026.

3.2.- Clasificación de las PQRDSF

Las mil ciento ochenta y cuatro (1.184) PQRDSF recibidas, están clasificadas así:

Tabla No.1 Clasificación PQRDSF

TIPO DE SOLICITUD	%	CANTIDAD
Queja	5%	56
Sugerencia	22%	265
Peticiones	38%	454
Felicitaciones	35%	409
TOTAL	100%	1184



INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICION QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIA DENUNCIAS Y FELICITACIONES

Código: CI-F-INF-07

Versión:1.0

Vigencia:29/03/2017

CONTROL INTERNO

Página 4 de 1

Grafica N°1 Representación porcentual por Tipología



3.3.- Análisis de Seguimiento de Quejas

En total se recibieron cincuenta y seis (56) quejas en el período comprendido entre el 1 de Enero al 30 de Junio de 2026.

3.3.1.-Clasificación de las Quejas por Mes

Tabla No.2 Quejas por Mes

MES	%	CANTIDAD
Enero	11%	6
Febrero	16%	9
Marzo	41%	23
Abril	13%	7
Mayo	14%	8
Junio	5%	3
TOTAL	100%	56

Grafica N°2 Representación porcentual de Quejas por Mes





INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICION QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIA DENUNCIAS Y FELICITACIONES

Código: CI-F-INF-07

Versión:1.0

Vigencia:29/03/2017

CONTROL INTERNO

Página 5 de 1

3.3.2.- Clasificación de las Quejas por Área

Tabla No.3 Clasificación de Quejas por Área

SERVICIO	%	CANTIDAD
Urgencias	23%	13
Hospitalización	13%	7
Consulta externa	43%	24
Baja complejidad	9%	5
Cirugía y atención al parto	11%	6
Ayuda diagnostica y complementación terapéutica	2%	1
No aplica	0%	0
TOTAL	100%	56

Grafica N°3 Representación porcentual de Quejas por Área



3.3.3.- Clasificación de las Quejas por Servicio y por Causa

Tabla No.4 Clasificación de Quejas por Servicio y por Causa

AREA	CAUSAS	%	CANTIDAD
URGENCIA	06.Lentitud en los procesos	15%	2
	08.Dotación inadecuada/ ausencia de insumos	15%	2
	10.No aceptación de normas institucionales	15%	2
	16.Limitaciones en la información	8%	1



INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICION QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIA DENUNCIAS Y FELICITACIONES

Código: CI-F-INF-07

Versión:1.0

Vigencia:29/03/2017

CONTROL INTERNO

Página 6 de 1

	05.Mala calidad del servicio	8%	1
	20.Deterioro en las relaciones interpersonales en los trabajadores	8%	1
	24.Solicitud incompleta y no procedente	8%	1
	13.Fallas en el tratamiento del paciente	8%	1
	28.Deficiencias en la seguridad del paciente	8%	1
	29. Maltrato a la misión medica	8%	1
	TOTAL	100%	13
BAJA COMPLEJIDAD	06.Lentitud en los procesos	60%	3
	14.Barreras en la atención	20%	1
	24.Solicitud incompleta y no procedente	20%	1
	TOTAL	100%	5
CONSULTA EXTERNA	06.Lentitud en los procesos	75%	18
	24.Solicitud incompleta y no procedente	13%	3
	14.Barreras en la atención	8%	2
	10.No aceptación de normas institucionales	4%	1
	TOTAL	100%	24
HOSPITALIZACION	27.Trato indigno o deshumanizado	29%	2
	05.Atención inoportuna	14%	1
	10.No aceptación de normas institucionales	14%	1
	16.Limitaciones en la información	14%	1
	18.Daños en infraestructura	14%	1
	23.Restricción en el acceso a los servicios de salud.	14%	1
	TOTAL	100%	7
CIRUGIA Y ATENCION AL PARTO	09.Libre escogencia de la IPS	33%	2
	15.Vulneración de los derechos	17%	1
	06.Lentitud en los procesos	17%	1
	7. No aplica	17%	1
	26.Deficiencia en las normas de bioseguridad	17%	1
	TOTAL	100%	6
AYUDA DIAGNOSTICA Y COMPLEMENTACIÓN TERAPEUTICA	14.Barreras en la atención	100%	1
	TOTAL	100%	1



INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICION QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIA DENUNCIAS Y FELICITACIONES

CONTROL INTERNO

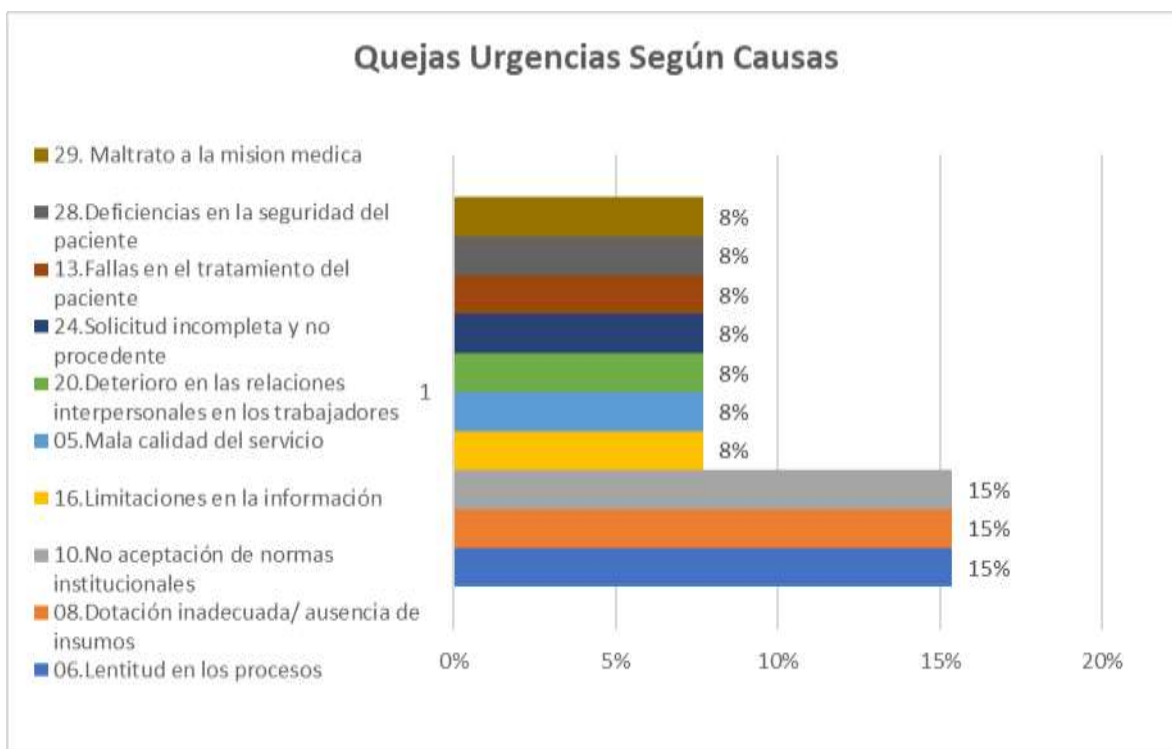
Código: CI-F-INF-07

Versión:1.0

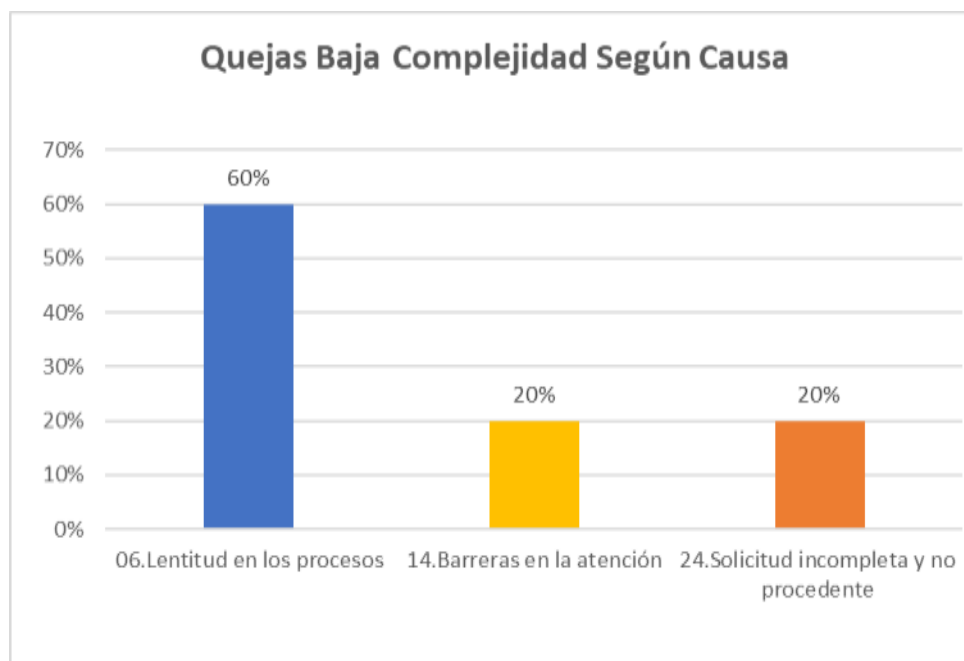
Vigencia:29/03/2017

Página 7 de 1

Grafica N°4 Representación de Quejas Radicadas en Urgencia



Grafica N°5 Representación de Quejas Radicadas en Baja Complejidad





INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICION QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIA DENUNCIAS Y FELICITACIONES

Código: CI-F-INF-07

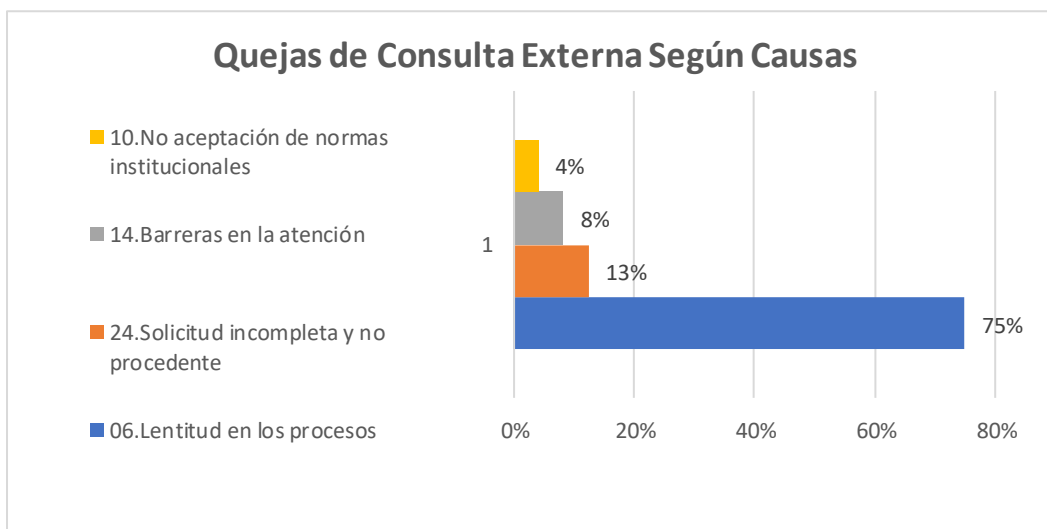
Versión:1.0

Vigencia:29/03/2017

CONTROL INTERNO

Página 8 de 1

Grafica N°6 Representación de Quejas Radicadas en Consulta Externa



Grafica N°7 Representación de Quejas Radicadas en Hospitalización





INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICION QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIA DENUNCIAS Y FELICITACIONES

Código: CI-F-INF-07

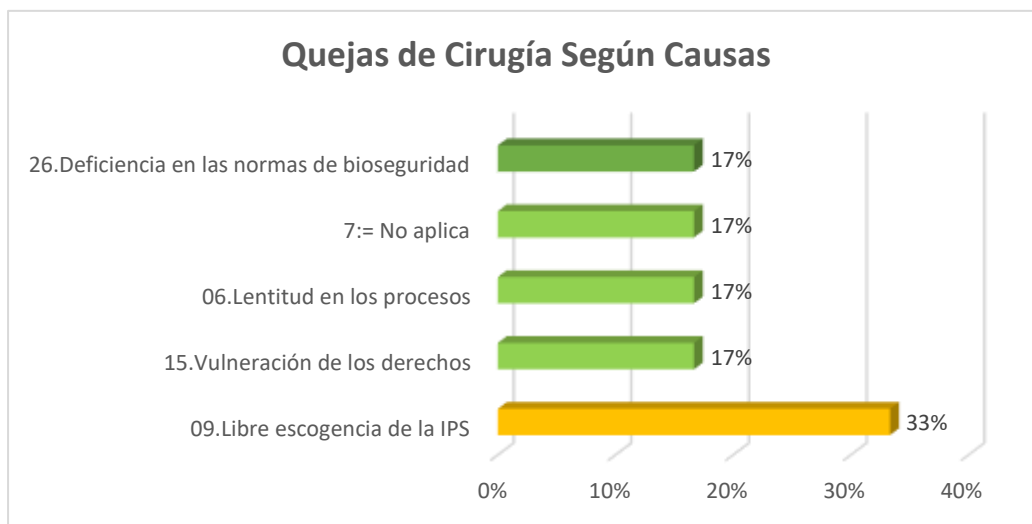
Versión:1.0

Vigencia:29/03/2017

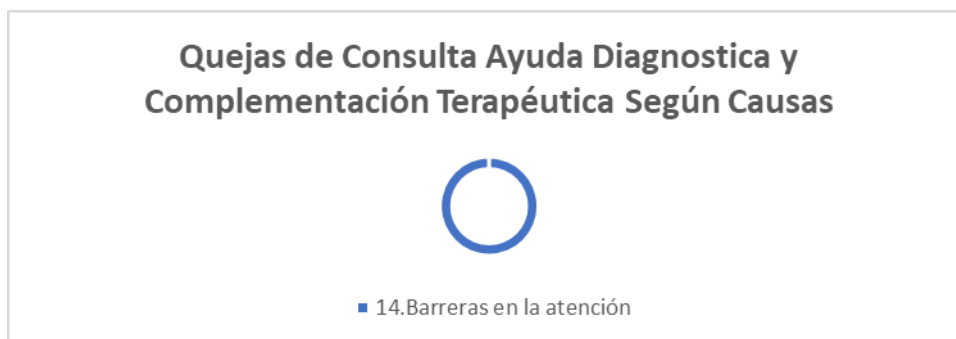
CONTROL INTERNO

Página 9 de 1

Grafica N° 8 Representación de Quejas Radicadas en Cirugía



Grafica N° 9 Representación de Ayuda Diagnostica y Complementación Terapéutica



3.3.4.- Clasificación de las Quejas por EPS

Tabla No.5 Clasificación de Quejas por EPS

EPS	%	CANTIDAD
NUEVA EPS	34%	19
SANITAS	36%	20
DUSAKAWI	13%	7
ANAS WAYUU	2%	1
OTRA	9%	5
COLSANITAS	4%	2
FOMAG	2%	1
SALUD TOTAL	2%	1
TOTAL	100%	56



INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICION QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIA DENUNCIAS Y FELICITACIONES

CONTROL INTERNO

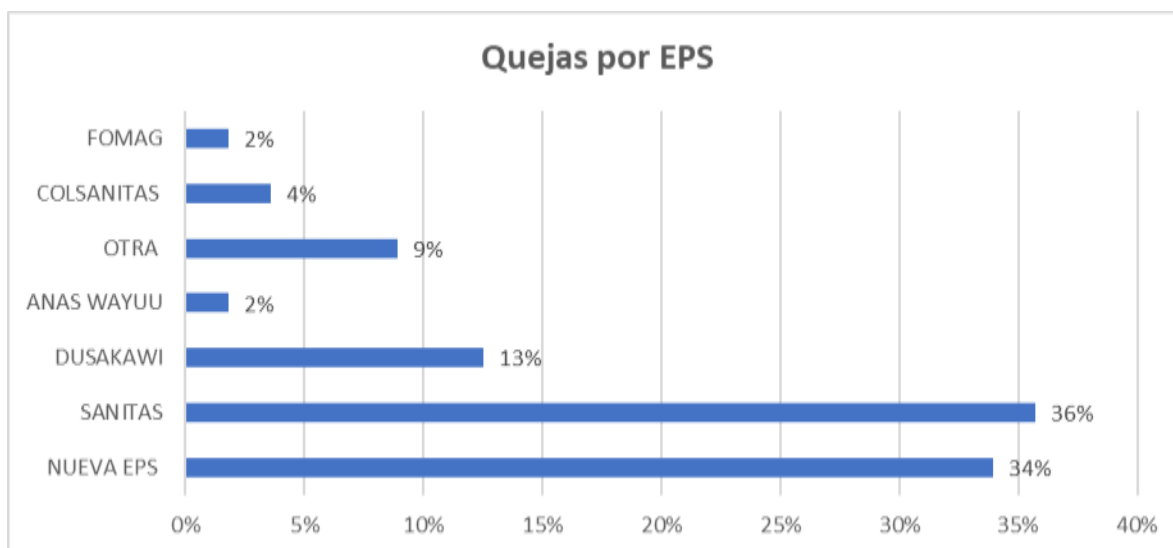
Código: CI-F-INF-07

Versión:1.0

Vigencia:29/03/2017

Página 10 de 1

Grafica N° 10 Representación porcentual de Quejas por EPS

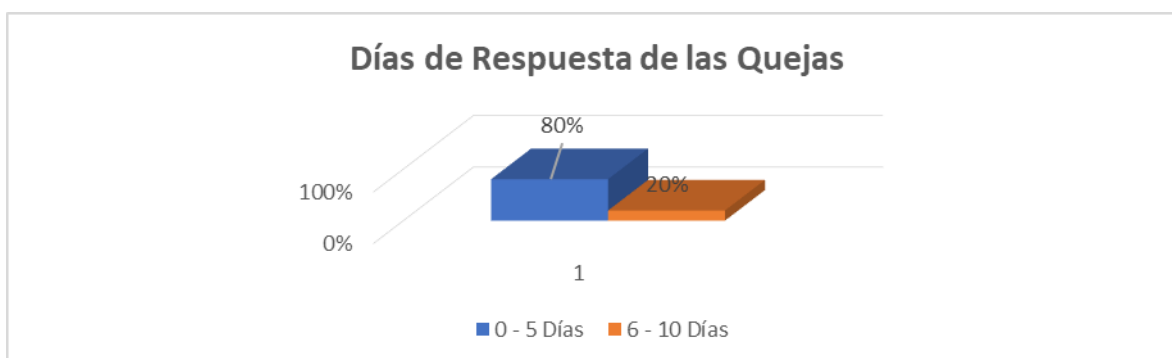


3.3.5.- Los tiempos transcurridos de respuesta, desde el momento del registro de las mismas

Tabla No. 6 Clasificación de quejas según días de respuesta

DÍA DE RESPUESTA DE PQRSDF	%	CANTIDAD
0 - 5 Días	80%	45
6 - 10 Días	20%	11
TOTAL	100%	56

Grafica N° 11 Representación porcentual de Tiempo de Respuesta de las Quejas





INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICION QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIA DENUNCIAS Y FELICITACIONES

Código: CI-F-INF-07

Versión:1.0

Vigencia:29/03/2017

CONTROL INTERNO

Página 11 de 1

3.3.6.- Clasificación de Quejas según Canales de Recepción

Tabla No. 7 Clasificación de quejas según Medios de Recepción

MEDIOS DE RADICACIÓN DE QUEJAS	%	CANTIDAD
Escritas presencial	27%	15
Superintendencia de Salud	14%	8
WhatsApp	2%	1
Correo electrónico	57%	32
TOTAL	100%	56

Grafica N° 12 Representación porcentual de los medios por el cual se radican las quejas



3.4. Análisis de Seguimiento de Sugerencias

En total se recibieron doscientos sesenta y cinco (265) sugerencias en el período comprendido entre el 1 de Enero al 30 de Junio de 2026.

3.4.1.- Clasificación de las Sugerencia por mes

Tabla No.8 Clasificación de Sugerencias por Mes

Mes	%	CANTIDAD
Enero	4%	10
Febrero	4%	10
Marzo	22%	58
Abril	20%	52
Mayo	30%	79
Junio	21%	56
TOTAL	100%	265



INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICION QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIA DENUNCIAS Y FELICITACIONES

CONTROL INTERNO

Código: CI-F-INF-07

Versión:1.0

Vigencia:29/03/2017

Página 12 de 1

Grafica N°13 Representación de las sugerencias por Mes



3.4.2.- Clasificación de las Sugerencia por Área

Tabla No.9 Clasificación de Sugerencia por Área

SUGERENCIAS POR ÁREA	%	CANTIDAD
Urgencias	18%	49
Hospitalización	16%	42
Ayuda diagnostica	9%	25
Baja complejidad	11%	29
Cirugía	12%	32
Cons. Especializada	26%	70
Alimentación	7%	18
TOTAL	100%	265



INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICION QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIA DENUNCIAS Y FELICITACIONES

CONTROL INTERNO

Código: CI-F-INF-07

Versión:1.0

Vigencia:29/03/2017

Página 13 de 1

Grafica N°14 Representación de las sugerencias por área



3.4.3.- Sugerencias más relevantes por servicio.

Tabla No.10 Sugerencia más relevantes por Servicio

SERVICIO	CAUSAS	%	cantidad
URGENCIAS	Demora en el proceso	37%	18
	Mucha aglomeración	24%	12
	Las niñas de admisión deben tratar mejor a los usuarios	10%	5
HOSPITALIZACION	Las salidas deberían ser por la mañana	40%	17
	Arreglar los aires de las habitaciones	21%	9
CONSULTA EXTERNA	No responden al teléfono	21%	15
	Hay mucha aglomeración	21%	15
	Colocar más silla	20%	14
AYUDA DIAGNOSTICAS	Hay mucha aglomeración	32%	8
	Las ecografías las están realizando tarde	56%	14
ALIMENTACION	Deberían aumentar la porción de comida para un adulto	56%	10
	Mejorar el menú de alimentación	22%	4
CIRUGIA Y ATENICON AL PARTO	Dar más reportes de los pacientes a sus familiares	56%	18



INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICION QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIA DENUNCIAS Y FELICITACIONES

Código: CI-F-INF-07

Versión:1.0

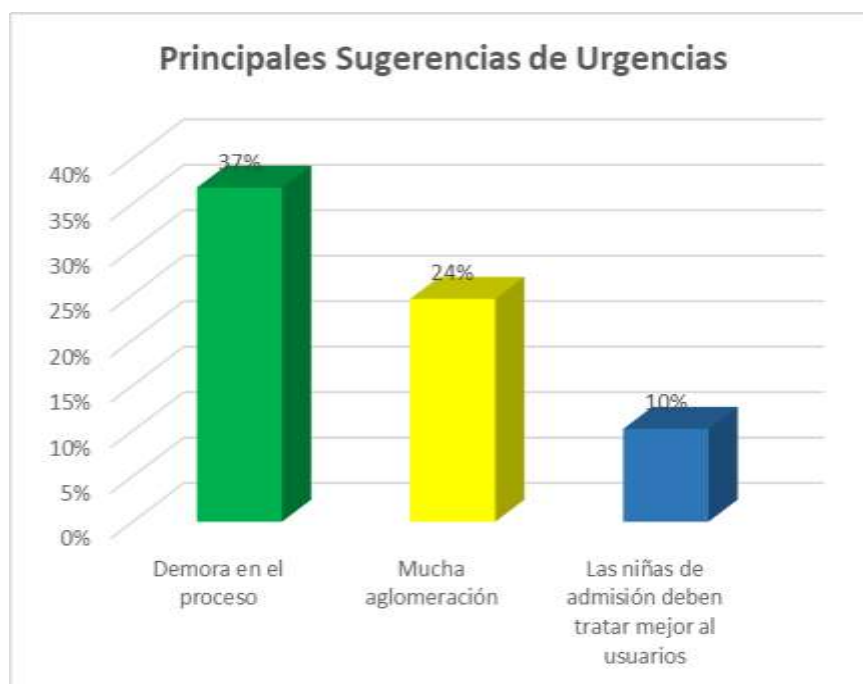
Vigencia:29/03/2017

CONTROL INTERNO

Página 14 de 1

	Pasan a los pacientes muy temprano para cirugía y se demoran para hacerle el procedimiento	31%	10
BAJA COMPLEJIDAD	Hay mucha aglomeración	72%	21
	Tener más prioridad con las madres gestantes	14%	4

Grafica N°15 Representación sugerencia más relevantes Servicio de Urgencias



Grafica N°16 Representación sugerencia más relevantes Servicio de Hospitalización





**INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICION QUEJAS
RECLAMOS SUGERENCIA DENUNCIAS Y FELICITACIONES**

CONTROL INTERNO

Código: CI-F-INF-07

Versión:1.0

Vigencia:29/03/2017

Página 15 de 1

Grafica N°17 Representación sugerencia más relevantes Servicio de Consulta Externa



Grafica N°18 Representación sugerencia más relevantes Servicio de Apoyo Diagnostico y Complementación Terapéutica



Grafica N°19 Representación sugerencia más relevantes Servicio de Alimentación





INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICION QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIA DENUNCIAS Y FELICITACIONES

CONTROL INTERNO

Código: CI-F-INF-07

Versión:1.0

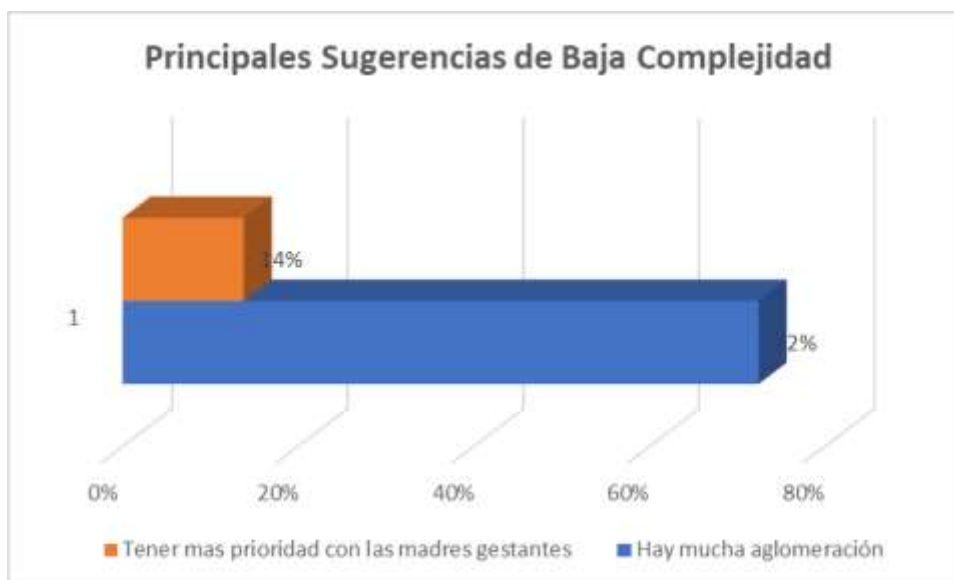
Vigencia:29/03/2017

Página 16 de 1

**Grafica N°20 Representación sugerencia más relevantes Servicio de Cirugía y
Atención al Parto**



**Grafica N°21 Representación sugerencia más relevantes Servicio de Baja
Complejidad**





INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICION QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIA DENUNCIAS Y FELICITACIONES

CONTROL INTERNO

Código: CI-F-INF-07

Versión:1.0

Vigencia:29/03/2017

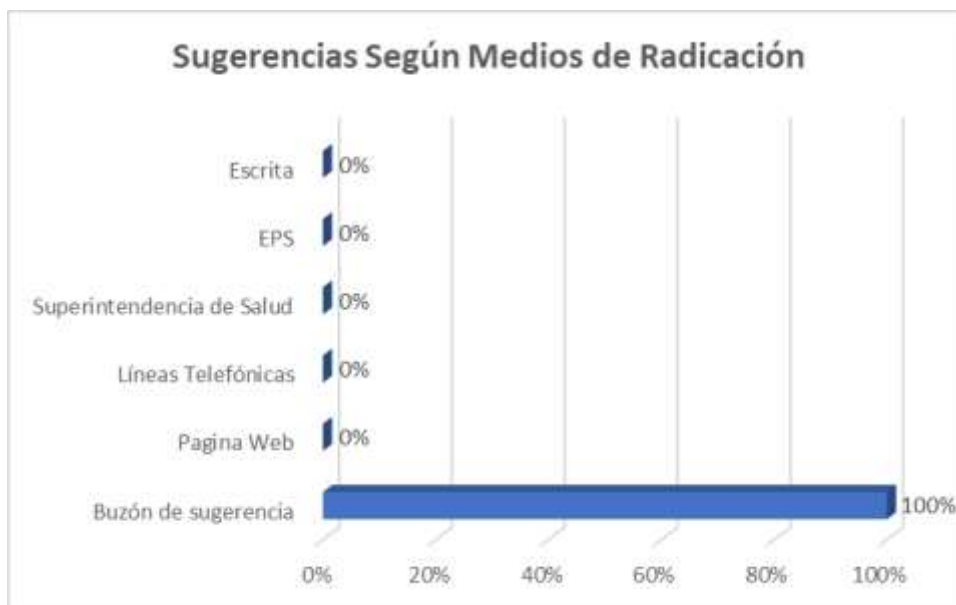
Página 17 de 1

3.4.4.- Clasificación de Quejas según Canales de Recepción

Tabla No. 11 Clasificación de Sugerencia según Medios de Recepción

MEDIOS DE RADICACIÓN DE SUGERENCIAS	%	CANTIDAD
Buzón de sugerencia	100%	265
Página Web	0%	0
Líneas Telefónicas	0%	0
Superintendencia de Salud	0%	0
EPS	0%	0
Escrita	0%	0
TOTAL	100%	265

Grafica N°22 Representación de Sugerencia según Medios de Recepción



3.5. Análisis de Seguimiento de Felicitaciones

En total se recibieron cuatrocientos nueve (409) felicitaciones en el período comprendido entre el 1 de Enero al 30 de Junio de 2026.



INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICION QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIA DENUNCIAS Y FELICITACIONES

CONTROL INTERNO

Código: CI-F-INF-07

Versión:1.0

Vigencia:29/03/2017

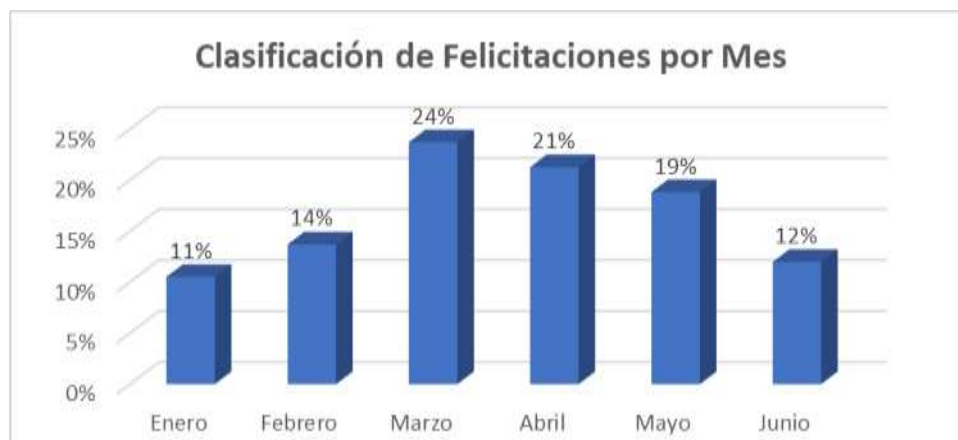
Página 18 de 1

3.5.1.- Clasificación de las Felicitaciones por mes

Tabla No.12 Clasificación de Felicitaciones por Mes

MES	%	CANTIDAD
Enero	11%	43
Febrero	14%	56
Marzo	24%	97
Abril	21%	87
Mayo	19%	77
Junio	12%	49
TOTAL	100%	409

Grafica N°23 Representación porcentual de las Felicitaciones por Mes



3.5.2.- Clasificación de las Felicitaciones por Área

Tabla No.13 Clasificación de Felicitaciones por Área

SERVICIOS	%	CANTIDAD
Urgencias	16%	64
Hospitalización	16%	66
Lab. Clínico	0%	0
Radiología	19%	76
Baja complejidad	20%	80
Cirugía	14%	59
Cons. Especializada	15%	63
Alimentación	0%	1
TOTAL	100%	409



INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICION QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIA DENUNCIAS Y FELICITACIONES

CONTROL INTERNO

Código: CI-F-INF-07

Versión:1.0

Vigencia:29/03/2017

Página 19 de 1

Grafica N°24 Representación porcentual de las Felicitaciones por Área



3.5.3.- Clasificación de las Felicitaciones por medio de Recepción

Tabla No.14 Clasificación de Felicitaciones según medio de recepción

MEDIOS DE RECEPCIÓN	%	CANTIDAD
Buzón de Sugerencia	100%	409
TOTAL	100%	409

Grafica N°25 Representación de las felicitaciones según medio de Recepción





INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICION QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIA DENUNCIAS Y FELICITACIONES

Código: CI-F-INF-07

Versión:1.0

Vigencia:29/03/2017

CONTROL INTERNO

Página 20 de 1

3.6. Análisis de Seguimiento de Peticiones

En total se recibieron trecientas cuarenta y cuatro (344) peticiones en el período comprendido entre el 1 de Enero al 30 de Junio de 2026.

3.6.1.- Clasificación de las Peticiones por mes

Tabla No.15 Clasificación de Peticiones por Mes

MES	%	CANTIDAD
Enero	10%	47
Febrero	16%	74
Marzo	17%	76
Abril	16%	71
Mayo	16%	71
Junio	25%	115
TOTAL	100%	454

Grafica N°26 Representación porcentual de las Peticiones por Mes



3.6.2.- Clasificación de las Peticiones por Área

Tabla No.16 Clasificación de Peticiones por Área

AREA	%	CANTIDAD
Sub. Científica	100%	454
TOTAL	100%	454



INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICION QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIA DENUNCIAS Y FELICITACIONES

Código: CI-F-INF-07

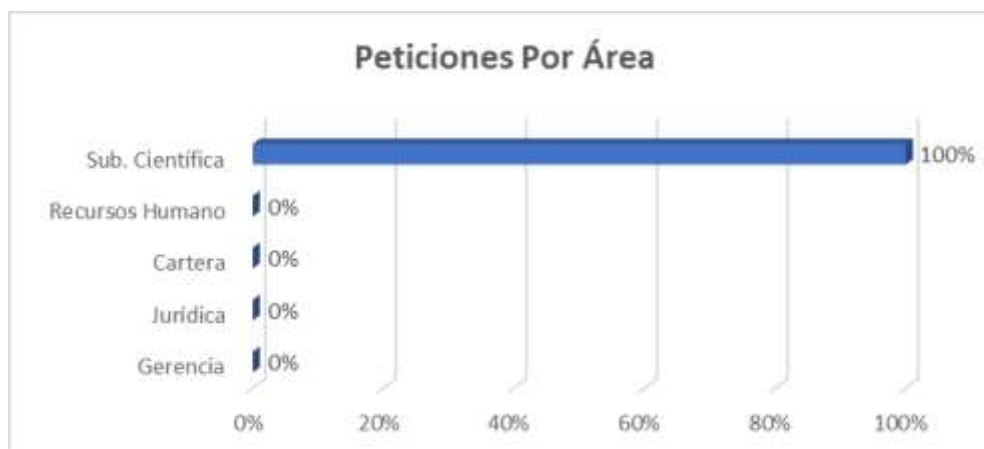
Versión:1.0

Vigencia:29/03/2017

CONTROL INTERNO

Página 21 de 1

Grafica N°27 Representación de las Peticiones por Área

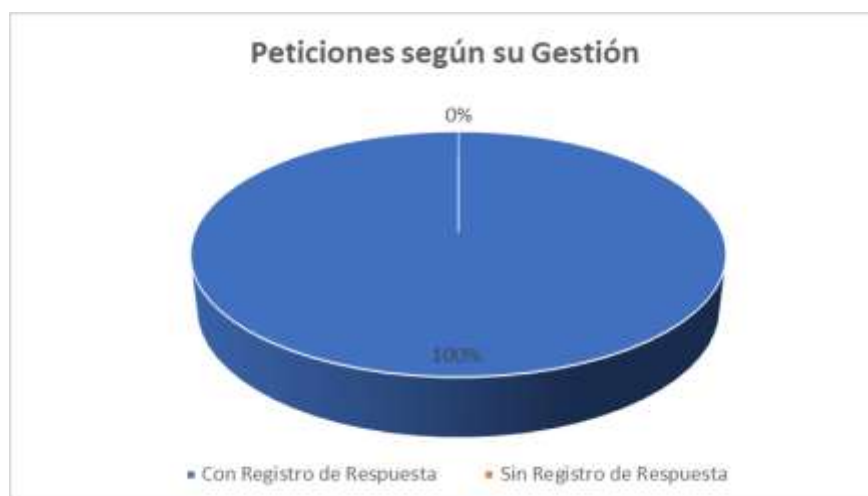


3.6.3.- Clasificación de las Peticiones según Gestión

Tabla No.17 Clasificación de Peticiones Según Gestión

PETICIONES	%	CANTIDAD
Con Registro de Respuesta	100%	454
Sin Registro de Respuesta	0%	0
TOTAL	100%	454

Grafica N°28 Representación de las peticiones según su gestión



3.7. Conclusiones

Según la información suministrada por el área SIAU del Hospital San Rafael de San Juan del Cesar se puede concluir lo siguiente:



INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICION QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIA DENUNCIAS Y FELICITACIONES

Código: CI-F-INF-07

Versión:1.0

Vigencia:29/03/2017

CONTROL INTERNO

Página 22 de 1

- De 1.184 PQRDSF fueron radicadas en la institución entre el 1 de Enero al 30 de Junio del 2026, donde el 38% fueron peticiones, el 35% felicitaciones, el 22% sugerencias y el 5% quejas.
- De las cincuenta y seis (56) quejas radicadas:
 - ✓ El 41% de quejas fueron radicadas en el mes de marzo.
 - ✓ El 43% de las quejas fueron referente al servicio de Consulta Externa, seguido del servicio de urgencias con el 23%.
 - ✓ De las quejas radicadas en el servicio de Consulta Externa el 75% fueron por Lentitud en el proceso y de las radicadas en el servicio de Urgencia la principal causa fue Lentitud en los procesos
 - ✓ La EPS que radico más quejas fue Sanitas con un 36%, seguida de Nueva EPS con un 34%. Cabe aclarar que en este semestre el área de SIAU ha venido apoyando a la EPS Caja Copi a la gestión de quejas de sus usuarios radicadas en la Super Salud, las cuales suman como gestión de área mas no como inconformidad de nuestros usuarios.
 - ✓ El medio de radicación fue con un 34% escrita, el con 32% las radicada ante la Superintendencia de Salud y correo electrónico cada una.
- De las doscientos sesenta cinco (265) sugerencias radicadas en institución en esta vigencia evaluada:
 - ✓ El mes en que más se radicarón sugerencia fue en el mes de Mayo con el 30% seguido de Marzo con el 22%.
 - ✓ El área a la cual se le hicieron más sugerencia fue consulta externa con un 26%, seguido del servicio de urgencias con un 18%.
 - ✓ La principal sugerencia radicada en Servicio de Consulta Externa fue no responden los teléfonos para la asignación de citas con un 21% al igual que hay mucha aglomeración de personas.
 - ✓ Se debe tener en cuenta que todas las sugerencias fueron radicadas por medio del buzón de sugerencia instalado en cada servicio.
- De las cuatrocientos nueve (409) felicitaciones radicadas:
 - ✓ El mes que radicarón mayor número de felicitaciones fue en marzo con el 24% y abril con el 21%.
 - ✓ El servicio el cual tuvo mayor número de felicitaciones fue baja complejidad con el 20% de todas las radicadas.
 - ✓ Cabe tener en cuenta que el 100% de las felicitaciones fueron radicadas en los buzones de sugerencia de la institución.
- De las cuatrocientas cincuenta y cuatro (454) peticiones radicadas:
 - ✓ Los meses en que se radicarón mayor número de peticiones fueron en Junio con un 25%.
 - ✓ El área que recibió mayor número de peticiones fue Sub. Científica con el 100%.



INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICION QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIA DENUNCIAS Y FELICITACIONES

Código: CI-F-INF-07

Versión:1.0

Vigencia:29/03/2017

CONTROL INTERNO

Página 23 de 1

✓ El 100% de las peticiones radicadas en el periodo se les dio respuesta.

3.8. Recomendaciones

- Realizar seguimiento a los medios de información, para conocer el estado de funcionamiento e implementar mejoras, para mantener contacto estrecho con los usuarios.
- Realizar anuncios publicitarios de los canales de información del Hospital San Rafael Nivel II, tanto físicos como virtuales.
- Continuar con la gestión de las PQRSDf y el diseño e implementación de planes de mejoramientos, donde se responsabilice a los líderes de área de las acciones planteadas.
- Socializar y sensibilizar al personal que labora en la institución sobre la importancia de la implementación del procedimiento para la radicación, gestión, seguimiento y respuesta de PQRSDf.
- Socializar ante los líderes de área el proceso de ventanilla única y la importancia de registro y control de las peticiones.

Cordialmente,

ANDREINA IRIARTE MOSQUERA
Asesora de Control Interno