



## INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES JULIO A DICIEMBRE DE 2024

**Auditado** : **ATENCION AL USUARIO**

**Equipo Auditor** : **ANDRES DANIEL ESCOBAR MONTOYA**  
Jefe Oficina de Control Interno

**Objeto** : Verificar y seguimiento del cumplimiento de las normas aplicable al proceso de PQRSF del Hospital Especializado Granja Integral E.S.E. Del periodo comprendido entre al 01/07/2024 al 31/12/2024

**Tipo de Informe** : Preliminar ( ) Final ( X )

En cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno verificó la atención y respuestas a las "Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades PQRSF, formuladas por los ciudadanos frente a la misionalidad del Hospital Especializado Granja Integral E.S.E. A través del presente documento se rinde informe de seguimiento del segundo semestre de la vigencia 2024.

### OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Con el propósito de dar cumplimiento a lo ordenado en el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, en el Capítulo IV.- Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Literal D.- Control, numeral ii.- Presentar informe sobre las PQRSF, observando el acatamiento de la norma respecto a la coherencia y satisfacción de las respuestas proporcionadas a cada uno de los ciudadanos, dentro de los términos establecidos en la Ley, además, que se realice desde el ordenamiento Jurídico.

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



## ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La evaluación se practicará teniendo en cuenta el total de las solicitudes elevadas por la ciudadanía que solicitan información, de Petición, Quejas o Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, que tenga que ver con la Misión Institucional del Hospital Especializado Granja Integral E.S.E. a 31 de diciembre de 2024.

## DESARROLLO Y RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN

### 1. Seguimiento a Oportunidades de Mejora

Se verificó la efectividad de las acciones frente al procedimiento de la gestión de PQRSF, en el seguimiento con corte a 30 de junio de 2024, se confrontó la efectividad y la capacidad que tiene el Hospital Especializado Granja Integral E.S.E. Para dar respuesta a las PQRSF, depositadas en los buzones autorizados o allegadas por ventanilla única o por mecanismo virtuales a través de la página web de la entidad, para su respectiva respuesta se cumplieron a cabalidad con acciones de mejora propuesta en este seguimiento ya que para el presente informe se contestaron todas las PQRSF dentro del término estipulado por la ley.

### 2. Cumplimiento del Procedimiento y Oportunidad en la Respuesta

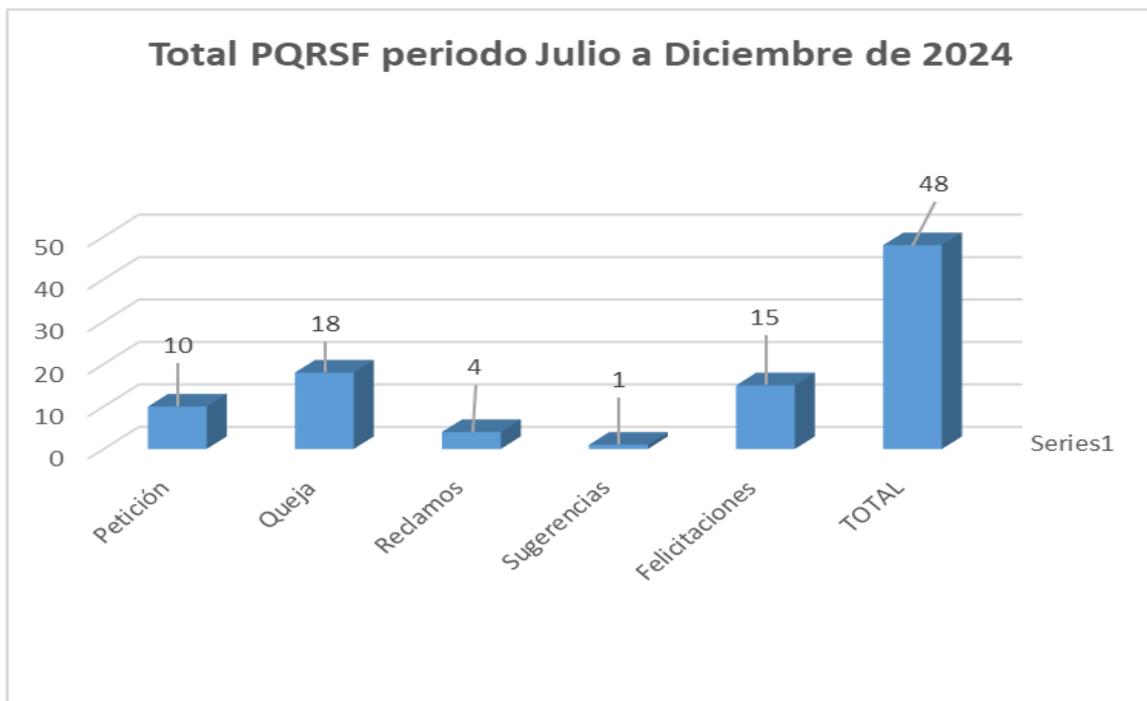
En el periodo que comprende el presente informe con corte (Julio a Diciembre de 2024), está vigente el procedimiento “GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES” código: PRC-AU-001 Versión: 03 aprobado el 20/11/2015, el cual se encuentra adscrito al proceso de misional “ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU” y fue verificada su aplicación de acuerdo al seguimiento realizado obteniendo el siguiente resultado:

De acuerdo a la información diligenciada en los formatos y matrices, los cuales fueron suministrados por la Oficina de Atención al Usuario, en el periodo comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2024, y posteriormente auditados por la oficina de control interno de la entidad, se evidencio que se recibieron en el periodo analizado un total de 48 PQRSF, distribuidas de la siguiente manera que se relacionan continuación en la siguiente tabla:

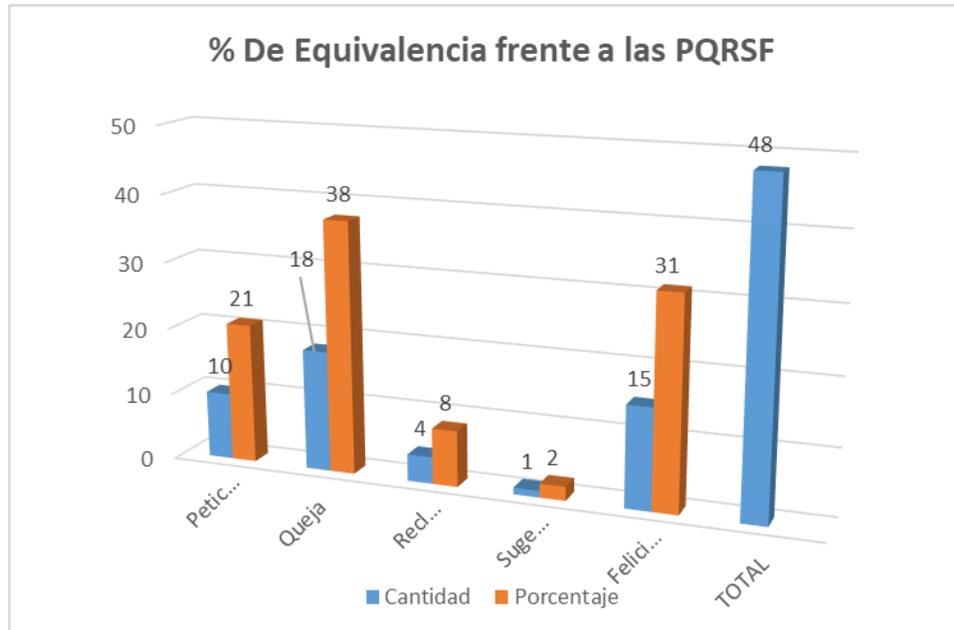
*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL LERIDA - TOLIMA CONSOLIDADO PQRSF 2do Semestre (Julio a Diciembre de 2024)											
Mes de Recepción	Tipo de solicitud					Medio de Recepción					Total
	Petición	Queja	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Buzón	Ventanilla Única	Virtual	Teléfono	Personal	
Julio	4	4	4	0	5	2	0	8	0	7	17
Agosto	2	4	0	1	5	6	0	2	0	4	12
Septiembre	0	2	0	0	1	1	0	1	0	1	3
Octubre	0	2	0	0	1	2	0	0	0	1	3
Noviembre	1	5	0	0	2	4	0	1	0	3	8
Diciembre	3	1	0	0	1	2	1	0	2	0	5
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>48</b>



*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



De acuerdo a las peticiones realizadas a 31 de diciembre de 2024, se pudo evidenciar que se recibieron un total de 48 PQRSF en el periodo analizado de los cuales se realizaron 10 peticiones con un porcentaje de equivalencia del 21%, quejas 18 con un porcentaje de equivalencia correspondiente al 38%, reclamos 4 con un porcentaje de equivalencia del 8%, sugerencia 1 con un porcentaje de equivalencia del 2% y felicitaciones 15 con un porcentaje de equivalencia del 31%. De acuerdo a lo relacionado en la tabla anterior del análisis de las **PQRSF** recepcionadas en el periodo comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2024, se evidenció que las quejas y las felicitaciones son el mayor número de solicitudes realizadas por los usuarios de la entidad, como se describe en la tabla anterior.

A continuación se detalla la gestión realizada en cada una de las **PQRSF** analizando la oportunidad de respuesta, teniendo en cuenta los registros del archivo auditado por la oficina de control interno, donde cotejé la carpeta física evidenciando las respuestas dadas por la entidad a todos los peticionarios, versus las matrices de las PQRSF enviadas en medio magnético al correo electrónico de la oficina de control interno, por parte del personal encargado de la oficina de atención al usuario evidenciándose lo siguiente:

***“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”***



No. Radicado	Fecha de Radicado	Nombre del Usuario o Paciente	Clase Solicitud	Descripción Solicitud	Dependencia	Fecha Salida Respuesta	Tiempo respuesta (días)	OBSERVACION
HEG-ING1601	2024-07-04	Mariester Herrera Roman	Petición	BUENAS TARDES, CORDIAL SALUDO. SE SOLICITA ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA PRUEBA DE INTELIGENCIA PARA EL NIÑO DOMINIC ZAPATA CORREA CON NÚMERO DE REGISTRO CIVIL 1110605696, MENOR QUIEN SE ENCUENTRA EN UN PROCESO DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS CON UBICACIÓN EN HOGAR SUSTITUTO, POR LO ANTERIOR, AGRADECEMOS DE ANTEMANO SU OPORTUNA Y POSITIVA RESPUESTA, SE CUENTA CON AUTORIZACIÓN NÚMERO PO 23-298995797	Coordinación de servicios ambulatorios	04/01/2024	1	Se evidencia el pdf de la asignada de la petición del usuario y reposa en la carpeta de las respuestas rápidas.
HEG-ING1600	2024-07-04	Jhon Alexander Martinez Tovar	Reclamo	HOLA NO SE POR DONDE MÁS COMUNICARME HE ENVIADO CORREOS LLAMO A LOS NÚMEROS QUE APARECE EN LA PÁGINA Y NO ME CONTESTAN YO SOLICITÉ LA HISTORIA CLÍNICA COMO LO INDICA LA PÁGINA Y NO HE RECIBIDO RESPUESTA YA APROXIMADAMENTE UN MES. ESTE PROCESO ES PARA LA POLICÍA NACIONAL Y DE VERDAD LA NECESITO CON SUMA *URGENCIA* MI CC ES 1192717814 JHON ALEXANDER MARTINEZ TOVAR. NO PUEDO IR HASTA LERIDA PORFAVOR ESPERO UNA PRONTA RESPUESTA CEL 320 8769316 CORREO JAMALEX1997@GMAIL.COM	Coordinación de servicios ambulatorios	05/07/2024	1	Se evidencia respuesta con radicado No.heg 1228 del 05 de julio de 2024 y se envía al usuario vía correo electrónico
HEG-ING1638	2024-07-10	YEISON SEVASTIAN VERA	Reclamo	en meses anteriores se realizó solicitud por correo electrónico de una certificación de no historia clínica, la cual, hasta la fecha no se ha recibido la información requerida para tramites de inscripción de la policía nacional	Coordinación de servicios ambulatorios	10/07/2024	3	Se evidencia respuesta con radicado No.heg 1251 del 10 de julio de 2024 y se envía al usuario vía correo electrónico

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HEG- ING1696	2024-07-17	JHONHAWER MARULANDA CARVAJAL	Reclamo	Buen día, presento inconformidad debido que llevo desde el día 30 de abril del año 2024, realizando solicitud de historial clínico para proceso de incorporación como patrullero, dicho Email fue redactado y enviado al correo (ventanillaunica@hegranjalerida. org) la cual dan respuesta manifestando que se recibe la solicitud y que debo esperar a tener próxima respuesta, ya han pasado aproximadamente 2 meses y sigo esperando dicha respuesta, Motivo por el cual el día de hoy solicito que de carácter urgente me sea enviado el historial clínico, y me den respuesta a la solicitud e inconformidad que tengo, Muchas gracias.	Coordinación de servicios ambulatorios	17-07-2024	1	Se evidencia respuesta a la queja con radicado Heg - 979 del 1324/2024 vía correo electrónico, dentro del término estipulado por la ley. Y se encuentra archivada en la carpeta física de las PQRSF
-----------------	------------	------------------------------------	---------	--	--	------------	---	--

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HEG-ING1642	2024-07-10	YULIED CATERINE CABEZAS BERMUDEZ	Petición	CERTIFICADO DE QUE NO TENGO HISTORIA CLINICA	Coordinación de servicios ambulatorios	15-07-2024	5	Se evidencia respuesta a la queja con radicado Heg - 1293 del 1324/2024 enviada vía correo electrónico, se evidencia la respuesta dentro del término estipulado por la ley. Y se encuentra archivada en la carpeta física de las PQRSF
HEG-ING1714	2024-07-18	BRENDA ANGARITA	Felicitación	QUIERO FELICITAR POR TODO Y EL APOYO QUE NOS BRINDAN	Dependencia atención al usuario y sistemas	24-07-2024	6	Se evidencia respuesta a la Felicitacion con radicado heg Ing. 1771 y se publicó en la cartelera de la institución.
HEG-ING1716	2024-07-18	CECILIA GODOY	Felicitación	QUIERO FELICITAR A LOS PSQUIATRAS DOCTOR NOGERA Y DOCTOR CASTILLO EXCELENTES SU AYUDA, EXCELENTE SER HUMANO BUENA ATENCION A LAS DOCTORAS, TRABAJADORA SOCIAL, PSICOLOGICAS	Dependencia atención al usuario y sistemas	24-07-2024	6	Se evidencia respuesta a la Felicitacion con radicado heg ing 1370 y se publicó en la cartelera de la institución.

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HEG-ING1731	2024-08-22	KELLY RUBIO	Queja	YO KELLY JOHANA RUBIO COLOCO UNA QUEJA; EL DIA QUE ME REMITIERON PARA EL LIBANO PARA EL DOPPLER DE PIE, MI MADRE IRIS RUBIO LE ENTREGO \$60.000 AL SEÑOR BARBADO CANOSO, BARBA BLANCA, DELGADO JEFE DE ENFERMERO O AUXILIAR QUIEN ME ACOMPAÑO A LA DILIGENCIA EL NO ME COMPRO NADA CON ESA PLATA EL DIA DE HOY TENGO SALIDA Y ME ENTREGARON \$50.000 PREGUNTO SOBRE EL RESTANTE Y LA JEFE MANIFIESTA QUE ESO FUE LO QUE LE ENTREGARON SOLICITO QUE ME ACLAREN QUE PASO CON LOS \$10.000 PESOS YA QUE ERAN \$60.000. SOLICITO RESPUESTA EN UN MES QUE VENGO A CONTROL	Coordinador de Enfermería	31-07-2024	9	Se evidencia respuesta con radicado heg 1430 enviada via correo electrónico , se evidencia la respuesta dentro del término estipulado por la ley. Y se encuentra archivada en la carpeta fisica de las PQRSF
HEG-ING1753	2027-07-23	Anonimo	Queja	ME SIENTO MUY INCONFORME POR LA COMIDA MUY POCA Y ESO ES A BASE DEL CAMBIO DE LAS COCINERAS LOS PACIENTES QUEDAN CON HAMBRE	Coordinadora del area de cocina	02-08-2024	10	Se evidencia respuesta con radicado No. HEG 1459 del 02-08-2024 y se publica en la cartelera de la entidad ya que la queja fue anónima y no dejaron información de la dirección ni contacto alguno.
HEG-ING1754	2027-07-23	LUISA CASTRO	Queja	ESTOY INCONFORME CON LA COMIDA Y EL PACIENTE QUEDA CON HAMBRE Y HAY ENFERMERO QUE LE HACEN BULLING A LOS PACIENTES POR CONSECUENCIAS DE LOS MEDICAMENTOS COMER TEN UN ERROR Y SE LE BURLAN DEL SERVICIO UAICA	Coordinador de Enfermería Y Coordinación de cocina	02-08-2024	10	Se evidencia respuesta a la queja con radicado heg 1453 del 02 de agosto de 2024 dentro del término estipulado por la ley y se evidencia la respuesta vía whapsapp y vía correo electrónico

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HEG-ING1759	2024-07-24	DILAN AGUILERA	Queja	LAS QUEJAS QUE ALGUNOS ENFERMEROS SE BURLAN DE LOSN PACIENTES FELICITO A CARLOS EL ENFERMERO, DRA. BENAVIDES Y LA PSICOLOGA LAURA	Coordinador de Enfermería. Oficina atención al usuario y sistemas	31-07-2024	7	Se evidencia respuesta a la queja con radicado Heg - 1429 del /2024 vía correo electrónico, dentro del término estipulado por la ley. Y se encuentra archivada en la carpeta física de las PQRSF
HEG-ING1797	2024-07-29	JAIME AGUIAR	Felicitación	A LA JEFE KAREN, AUXILIAR ANDREA ARAGON Y AUXILIAR CARLOS MORENO QUEDO ATENTAMENTE AGRADECIDO CON ESAS 3 PERSONAS	Oficina atención al usuario y sistemas	08-08-2024	10	Se evidencia respuesta a la Felicitacion con radicado heg 1511 de 2024 y se publica en la felicitaciones en redes sociales del Hospital y en la cartelera.
HEG-ING1798	2024-07-29	MARIA GRICELDA RIVERA	Felicitación	BUENOS SERVICIOS CON LOS ESPECIALISTA SICOLOGA AUXILIARES Y SIN DE MAS PERSONAL QUE MANTIENE EN EL HOSPITAL	Oficina atención al usuario y sistemas	08-08-2024	10	Se evidencia respuesta a la Felicitacion con radicado heg 1512 de 2024 y se publica en la felicitaciones en redes sociales del Hospital y en la cartelera.
HEG-ING1799	2024-07-29	YULIETH DANIELA MORENO B	Felicitación	QUIERO FELICITAR AL HOSPITAL POR SU BUENA ATENCION COMO DE ENFERMERÍA Y ESPECIALISTAS QUE ME TRATARON PARA MI MEJORIA	Oficina atención al usuario y sistemas	08-08-2024	10	Se evidencia respuesta a la Felicitacion con radicado heg 1512 de 2024 y se publica en la felicitaciones en redes sociales del Hospital y en la cartelera y se da respuesta vía correo electrónico.

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HEG-ING1804	2024-07-30	JAIME FELIPE LEON MONGUI	Petición	<p>Derecho de Petición Se me expida copia completa de la historia clínica que del suscrito repose en esa entidad. De no registrar historia clínica, se me expida una certificación en tal sentido. La anterior es requerida a fin de presentarla con carácter obligatorio, ante la oficina de incorporación de la Policía Nacional con sede en esta ciudad, para adelantar el proceso de selección.</p> <p>En caso de no ser de su resorte atender el presente requerimiento, le solicito darle trámite a la dependencia requerida, informando de ello al suscrito a fin de hacerle seguimiento a la petición.</p>	Coordinadora de servicios ambulatorio	01-08-2024	3	Se evidencia respuesta con radicado geg 1468 del 02-08-2024 y se envía vía correo electrónico se evidencia soporte en la carpeta física de las PQRSF.
HEG-ING1805	2024-07-30	ANDREA YINET CASTRO CUELLAR	Petición	Historia clínica o certificado de no atención para incorporación policía nacional	Coordinadora de servicios ambulatorio	12-08-2024	13	Se evidencia respuesta con radicado Heg 1533del 12-08-2024 y se envía vía correo electrónico se evidencia soporte en la carpeta física de las PQRSF.
HEG-ING1815	2024-07-31	DAMISAMI SUÁREZ OCAMPO	Reclamo	<p>El día 16 de Julio se comunicaron con mi hijo Frederick Leonardo Valencia Suárez c.c. 1111192513 informándole el resultado de la prueba de Neuropsicología que le realizaron y le informan que en tres días le enviaban vía WhatsApp el informe. Resulta que a la fecha de hoy 29 de Julio no enviaron nada, desde hace dos días y escribo y llamo a diversos números telefónicos y escribo por WhatsApp y no me dan ninguna solución me enviaron un número de servicio al cliente y tampoco me contestan hoy tuvo cita con Neurólogo y tocó asistir a la cita sin el reporte. Ósea mi gran molestia es por qué uno hace el gran esfuerzo económico para que él vaya a esas citas, pero no entregan el reporte. No sabiendo lo difícil que es hoy día sacar una cita de especialista para uno llegar sin reportes por qué ustedes hacen los exámenes para ustedes. ¿Ósea el reporte el solo para ustedes? Me parece muy mal hecho que uno se comunique por todo lado y no obtenga ninguna solución</p>	Coordinadora de servicios ambulatorio	09-08-2024	9	Se evidencia respuesta con radicado Heg 1521 del 09-08-2024 y se envía vía correo electrónico se evidencia soporte en la carpeta física de las PQRSF.

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HEG-ING1837	2024-08-02	YENNY ALEJANDRA RIAÑO NOSSA	Petición	Señores HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL Lérica - Tolima Referencia: Solicitud historia clínica Respetados Señores: Yo YENNY ALEJANDRA RIAÑO NOSSA, mayor de edad, identificada con cedula de ciudadanía no. 1.110.934.971 expedida en Ibagué, residente en el conjunto residencial Terra Torre 4 apartamento 201 sector de la Samaria, de la manera más atenta me permito solicitar se expida copia de mi historia clínica, la cual se me exige como requisitos para ingresar a la Institución de la Policía Nacional. De antemano agradezco la colaboración y la atención prestada. Cordial saludo, YENNY ALEJANDRA RIAÑO NOSSA C.C No. 1.110.934.971 Email: yennyriano234@gmail.com Cel: 3209186007	Coordinación de servicios ambulatorio	15-08-2024	13	Se evidencia respuesta con radicado Heg 1569 del 15-08-2024 y se envía vía correo electrónico se evidencia soporte en la carpeta física de las PQRSF.
HEG-ING1879	2024-08-09	LUZ STELLA SALAZAR MARIN	Petición	Somos un internado de niños y adolescentes del Instituto colombiano de bienestar familiar I.C.B.F, en la actualidad tenemos 4 órdenes y autorizaciones para citas por psiquiatría, NO OBSTANTE EN LOS NÚMEROS DE CONTACTO QUE APARECEN EN LAS AUTORIZACIONES.... NO ATIENDEN	Coordinación de servicios ambulatorio	13-08-2024	4	Se evidencia respuesta con radicado Heg 1542 del 13-08-2024 otorgando las citas y se envía vía correo electrónico se evidencia soporte en la carpeta física de las PQRSF.
HEG-ING1912	2024-08-14	LIBARDO OSORIO L	Sugerencia	quisiera con todo el respeto sugerir que se tenga en cuenta las citas prioritarias en un caso de emergencia para atender un problema de forma inmediata, pues solo el psiquiatra lo remediaría, pues es muy triste cuando un hijo está enfermo y que no le den solución rápido y uno esperar días para que lo atiendan en medio del sufrimiento como padres	Coordinación de servicios ambulatorio	28-08-2024	13	se evidencia respuesta con radicado No. 1653 del 28-08-2024 y se evidencia el recibido de manera personal y se publica en la cartelera de la entidad.

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



N.A	N.A	RITA EDIDMA	NO INDICA	Formato incompleto, sin descripción	N.A	N.A	N.A+I23H22: H24H22:H25	No se evidencia descripción de la PQRSF por ende No aplica para su respectiva respuesta
N.A	N.A	RITA EDIDMA	NO INDICA	Formato incompleto, sin descripción	N.A	N.A	N.A	No se evidencia descripción de la PQRSF por ende No aplica para su respectiva respuesta
N.A	N.A	ANA MARIA APONTE	NO INDICA	Formato incompleto, sin descripción	N.A	N.A	N.A	No se evidencia descripción de la PQRSF por ende No aplica para su respectiva respuesta
N.A	N.A	MAICOL ANDRES PEREZ	NO INDICA	Formato incompleto, sin descripción	N.A	N.A	N.A	No se evidencia descripción de la PQRSF por ende No aplica para su respectiva respuesta

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HEG-ING1911	2024-08-14	LEIDY MARIBEL SIERRA	Felicitación	felicitar al todo el grupo de especialistas, médicos, enfermeros y auxiliares por su buen acogimiento y tratamiento durante estos 15 días mil y mil gracias – Leidy Ramírez	Oficina de atención al usuario y sistemas	15-08-2024	1	No se evidencia descripción de la PQRSF por ende No aplica para su respectiva respuesta
HEG-ING1925	2024-08-16	THALIANA AVILA ARBELAEZ	Felicitación	ME SENTI MUY BIEN EN MI ESTADIA EN EL HOSPITAL LA GRANJA INTEGRAL	Oficina de atención al usuario y sistemas	16-08-2024	1	Se evidencia la publicación de la Felicitacion en la cartelera de la entidad el soporte reposa en la carpeta fisica de las PQRSFy se envía por correo electrónico
HEG-ING1945	2024-08-21	JOSE YERIS ORTEGA	Felicitación	AGRADECIENDOLE A ESTE HOSPITAL LA ATENCION PRESTADA QUE A SIDO BUENA Y EXCELENTE AGRADECIENDOLE A TODOS LOS DOCTORES LA ATENCION PRESTADA, ENFERMERAS POR EL SERVICIO PRESTADO QUE MUCHAS GRACIAS	Oficina de atención al usuario y sistemas	22-08-2024	1	Se evidencia la publicación de la Felicitacion en la cartelera de la entidad el soporte reposa en la carpeta fisica de las PQRSF se envía vía whapsap
HEG-ING1952	2024-08-22	SHARIT LICETH ORTIZ	Felicitación	QUIERO FELICITAR A LA DOCTORA CRUZ, PSICOLOGA ANGUIE Y LA TRABAJADORA SOCIAL ANGELICA LOMBANA POR SU EXCELENTE LABOR	Oficina de atención al usuario y sistemas	30-08-2024	8	Se evidencia la publicación de la Felicitacion en la cartelera de la entidad el soporte reposa en la carpeta fisica de las PQRSF se envía vía whapsap

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HEG-ING1984	2024-08-28	MARIA GARCIA ARIAS	Felicitación	PARA LA PSICOLOGA LAURA MUCHAS GRACIAS POR LA ATENCION, QUE DIOS LA BENDIGA Y LE DE MUCHA SABIDURIA PARA SEGUIR AYUDANDO A LOS PACIENTES A LA DOC. BENAVIDES, MUCHAS FELICITACIONES, MUY CONTENTA POR MO LLEGUE A COMO ME VOYMUY BIEN	Oficina de atención al usuario y sistemas	30-08-2024	2	Se evidencia la publicación de la Felicitacion en la cartelera de la entidad el soporte reposa en la carpeta fisica de las PQRSF se envía vía whapsap
HEG-ING2021	2024-09-03	ARMANDO PANTOJA LOPEZ	Queja	"Me parece una falta de respeto con el paciente que es una persona de una edad avanzada (87) años que todo un profesional como el Dr Hanz cite los pacientes a una hora determinada y no llega que tengamos que esperar (1) Oh (2) Horas, sabiendo que él vive en el mismo municipio, espero que mi queja sea tenida en cuenta gracias. ARMANDO Pantoja".	AREA DE TALENTO HUMANO	11-09-2024	8	Se dio respuesta con radicado No. 1726 del 11 de septiembre de 2024 vía correo electrónico, dentro del plazo estipulado en la normatividad vigente.
HEG-ING2169	2024-09-20	LAURA VALENTINA SANCHEZ VARGAS	Felicitación	Una gran felicitación y agradecimiento por su apoyo y buena atención a la facturadora KELLY Y a la médica YESICA BENAVIDEZ, muchas gracias por ayudarme con este proceso a mi hija y a mí".	Atención al usuario y Área de sistemas	20-09-2024	1	Se evidencia la publicación de la felicitaron en la cartelera de la entidad y el soporte fotográfico reposa en la carpeta de las PQRSF
HEG-ING2222	2024-09-27	Maira Alejandra Prada Moreno	Queja	Buenos días, lo siguiente es para informar el incumplimiento de la cita de psiquiatría que tenía el día de ayer 26 de septiembre a las 04:30 pm por tele consulta para el adolescente Jean Carlos Armero Mahecha TI 1054552644, dado que el profesional Álvaro Noguera nunca realizo la llamada telefónica para hacer la consulta, en el cual el adolescente la requiere, por lo tanto, solicito amablemente me colabore asignándola de manera presencial.	Coordinación de servicios ambulatorios	10/10/2024	14	Se dio respuesta con radicado No. 1813 del 10-10-2024, y se dio respuesta vía correo electrónico

***“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”***



HEG- ING2366	2024-10-23	LIBARDO OSORIO LOZADA	Felicitación	Quiero agradecer el personal médico, enfermeras, psicólogas y en general a todas las personas que de alguna u otra forma me ayudaron durante la estadía y tratamiento de mi hijo; Cesar Alfonso Osorio, para lograr su recuperación. Dios les pagará y los protegerá para seguir prestando esta noble y valiosa labor. Gracias	Atención al usuario y Área de sistemas	23-10-2024	1	Se evidencia la publicación de la felicitaron en la cartelera de la entidad y el soporte fotográfico reposa en la carpeta de las PQRSF
HEG- ING2421	2024-10-30	ELKIN ESQUIVEL	Queja	Manifiesta que me citan a las 2pm del 29-10-24, a control de psiquiatría con el Dr. Hanssen y son las 3:30 pm, el señor salió a las 2pm diciéndonos que sale almorzar, voy a poner este caso ante el Fomang. Ya que somos paciente de Ibagué y no son cumplidos con el horario establecido de citas médicas de control.	Área de Talento Humano	07-11-2024	8	se dio respuesta con radicado No. 1903 del 07-11-2024 y se dio respuesta vía correo electrónico, dentro del plazo estipulado por la ley
HEG- ING2424	2024-10-31	YISEL PAOLA VALBUENA HOLGUIN	Queja	Pues a mí me da rabia que algunas enfermeras no nos presten atención que merecemos y ya, por que mantienen pegadas al celular	Área de coordinación de Enfermería	07/11/2024	7	Se dio respuesta con radicado No. 1902 del 07/11/2024 y se da respuesta vía correo electrónico dentro del plazo estipulado por la ley

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HEG- ING2452	2024-11-05	LIBARDO OSORIO LOZADA	Felicitación	<p>En nombre de los usuarios del Hospital granja integral a quienes represento ante la junta directiva quiero felicitar a nuestra gerente Dra. Sandra Liliانا, Por un gran esfuerzo y dedicación a esta gran institución pues día a día se están viendo la maravillosa labor que ha venido desempeñando para la ampliación y modernización para así quedar entre los más importantes hospitales de salud mental de nuestro país orgulloso de Lérica y del Tolima.</p> <p>Gracias Doctora por esta gran obra pues hace tiempo se estaba necesitando</p>	Atención al usuario y Área de sistemas	05/11/2024	1	Se evidencia la publicación de la Felicitación en la cartelera de la entidad y el soporte fotográfico reposa en la carpeta de las PQRSF
HEG- ING2451	2024-11-05	ELIANA REYES RUBIO	Queja	<p>buen día me parece de muy mal gusto llegar a la clínica y en la oficina de admisiones ninguna de las 2 operadoras, contesten el saludo, primero que todo la decencia no pelea con nadie y esa Sra. Diana contesta de mala gana, espero regresar cambien su forma de ser y me imagino que son con todos los usuarios. Es posible que las envíen hacer un curso de relaciones humanas el hecho de que tengan problemas en la casa, no quiere decir que lleguen al trabajo a estrellarse con los usuarios, gracias</p>	Coordinación de servicios ambulatorios	15/11/2024	10	Se dio respuesta con radicado No. 2518 del 15/11/2024y se dio la respuesta vía correo electrónico y la evidencia reposa en la carpeta de las PQRSF
HEG- ING2459	2024-11-06	HERNAN ACERO VEGA	Felicitación	<p>Felicito a todo el personal del hospital por su atención y por el talento humano con todos los pacientes</p>	Atención al usuario y Área de sistemas	06/11/2024	1	Se evidencia la publicación de la Felicitación en la cartelera de la entidad y el soporte fotográfico reposa en la carpeta de las PQRSF

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HEG- ING2462	2024-11-07	DIEGO ALEJANDRO SALAZAR BUITRAGO MARIN	Petición	<p>Paciente que se dirige con el objetivo de solicitar tener en cuenta las siguientes pretensiones invocando las la protección el artículo 23 de la constitución de Colombia.”</p> <p>- “en calidad de usuario del servicio de hospitalización hombres HE granja, solicito sea permitido el uso de dineros consignados por nuestros familiares en la cafetería de este centro médico sin limitación de los productos que podamos adquirir, una variedad de estos sin limitación, pues no es justo con los derechos de los pacientes que solo permitan la venta de estos – 02 – veces por semana, teniendo que soportar ver como los demás pueden comprar alimentos sin discriminación; que se permitan la adquisición de los artículos o productos de dicha cafetería en un periodo de día de promedio incluyendo fin de semana y hasta por el valor económico de un 01 salario mínimo legal diario vigente. La presente petición y queja se realiza teniendo en cuenta la normatividad vigente en el estatuto del consumidor y demás reglamentos emitidos por el min comercio y súper Entended IDCI.”</p> <p>- 2da. “la anterior petición se efectúa debido a que el día marte solicite la compra de más de 4 productos comestibles y fue negado, además solo pudieron entregarme una gaseosa de 600 ml y un pan, teniendo un saldo de 40.000MCTE, negándome la oportunidad de adquirir otros productos de la canasta familiar como jabón cepillo de dientes, papel higiénico y demás elementos de aseo”</p> <p>- De acuerdo a lo anterior solicito autorizar la venta de los artículos o productos alimenticios de aseo personal y papelería que contribuyan con el bienestar emocional de los pacientes que nos encontramos hospedados en este centro especializado de salud en horario am pm días hábiles y festivos de acuerdo con disponibilidad económica de cada usuario, de la misma forma como es prestado el servicio a los familiares administrativos y de calidad que acudan nuestra atención diariamente exigiendo de esta manera el derecho a la igualdad y el cumplimiento del estatuto del consumidor.”</p> <p>- “del mismo modo seguir con las recomendaciones par una vida saludable hace referencia a tener hábitos de alimentación en familia</p>	Coordinación de Enfermería	14/11/2024	2	Se evidencia la respuesta con radicado No. Heg 1922 del 14/11/2024y se entrega la respuesta de manera personal.
-----------------	------------	--	----------	--	----------------------------------	------------	---	---

**“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”**



				la cual puede ser posible ponerlo a necesidades disposición de alimentos como los pacientes acostumbran a comprar en centros comerciales de distintas ciudades de donde somos oriundos con el fin de mantener un saludable es recomendable realizar actividad física aproximadamente de 30 minutos con el fin de reta vitalizar, los órganos, fortalecer el corazón, y salud orgánica.				
HEG-ING2463	2024-11-07	ANA MILENA VILLALOBOS	Queja	Cuando llegue a facturar, saludé y solicite que me explicara a donde debía pasar primero a la señorita Kelly y ni siquiera me miro mucho menos me atendió muy indignada ya que como usuario merezco respeto	Coordinación de servicios ambulatorios	20/11/2024	13	Se evidencia respuesta con radicado No. 1940 del 20/11/2024 y se evidencia la respuesta vía correo electrónico y reposa en la carpeta física de las PQRSF
HEG-ING2483	2024-11-12	LINDA KATERINE DUARTE	Queja	Se agenda la cita a la 7:00 am y el personal de facturación llega siendo las 7:17 am y luego hay que esperar que llegue el medio a las instalaciones es mejor que den un horario específico para que no le hagan perder tiempo a los usuarios y puedan prestar un mejor servicio a los usuarios, la puntualidad es respecto.	Coordinación de servicios ambulatorios	20/11/2024	20	Se evidencia respuesta con radicado No. 1939 del 20/11/2024 y se da respuesta vía correo electrónico la evidencia reposa en la carpeta física de las PQRSF

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HEG- ING2501	2024-11-14	ROSA LEIDY BASTIDAS DARAN	Queja	<p>La presente es porque me siento inconforme porque siento que no nos están brindando información como debe de ser prioridad la familia de Yesica bastidas duran en la cual está internada en dicho centro hospitalario, las información telefónica es imposible ya que todos los días insisto en llamadas y el servicio telefónico suena sin servicio y más en los últimos ocho días ,lo cual el día de hoy 14 de noviembre mi hermana Mónica bastidas se acercó al centro hospitalario en lo cual manifiestan que la información solamente se la brindan a la persona que la ingreso que es la cuñada de mi hermana Yesica bastidas duran ,mi solicitud es que por favor nos brinden información de mi hermana ,de hecho deje mi número telefónico para que por favor me brinden información y hasta la fecha de hoy nada de información. También me preocupa por saber si ella se encuentra bien, porque ella está embarazada y la semana pasada fue trasladada al hospital de honda Tolima porque tenía una hemorragia ella manifestó ese día que ella había hecho mucha fuerza porque la habían amarrado y que por eso casi pierde el bebé y lo cual por ahora solicito que por favor nos tengan en cuenta como familia de ella y sobretodo mi mamá está muy preocupada porque no sabe nada de ella. Gracias Quedo atenta a su respuesta Feliz día.</p>	Coordinación de servicios ambulatorios	25/11/2024	11	<p>Se evidencia la respuesta con radicado No- 1956 del 25/11/2024, se dio respuesta vía correo electrónico el soporte e</p>
HEG- ING2529	2024-11-20	SANDRA GARCIA	Queja	<p>mi inconformismo es que me dan una hora exacta para una cita y llevo ya dos horas esperando es el colmo ya que deben de entender que algunas personas venimos de otros municipios y se nos dificultad el transporte</p>	Coordinación de servicios ambulatorios	27/11/2024	7	<p>Se evidencia la respuesta con radicado No. Heg 1970 del 27/11/2024 y se evidencia la respuesta vía whapp SAP dentro del término establecido por la ley.</p>

***“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”***



HEG- ING 2672	2024-12-13	JEINS ALBERTO BONILLA CARVAJAL	Petición	Reprogramar egreso del paciente FABER OCTAVO CAYCEDO	Atención al usuario	19-12-2024	6	Se dio respuesta con radicado No. 2130 del 19 de diciembre de 2024 y se respondió vía correo electrónico, dentro del tiempo estipulado por la ley
HEG- ING2740	2024-12-19	MARIA EUGENIA VIEDA URREA	Queja	por favor, las veces que ha llamado al servicio de mujeres, se encuentra apagado, por hecho uno necesita saber sobre el paciente, me tocaba llamar al servicio de hombres para tener información y en el servicio de mujeres todo momento se encuentra apagado.	Area de cordinación de enfermeria	31-12/2024	12	Se dio respuesta con radicado No. 2177 del 31 de diciembre de 2024 y se respondio via correo electronico, dentro del tiempo estipulado por la ley
HEG- ING2741	2024-12-19	NEIDY BIVIANA URUEÑA ROMERO	Felicitación	Felicitaciones al Hospital Especializado Granja Integral y sus colaboradores por tan excelente servicio, fue de mucho apoyo hacia mi hijo el paciente Andrés Felipe Carranza Urueña del servicio de UAICA, en su estadía el paciente mencionado el buen trato y el servicio de los médicos y profesionales de la salud, en la alimentación, y en su estadía en el hospital. Agradecida totalmente, durante su hospitalización, Gracias	Area de Sistemas Area de atencion al usuario	19/12/2024	1	Se evidencia la felicitacion pública en la cartelera de la institucion

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HEG-ING001	2025-01-02	JHON JAIRO CARDONA OSPINA	Queja	El motivo es que vengo de puerto Boyacá hoy 31 de diciembre donde no hay casi transporte la cita está programada para las 11AM son más de casi las 12pm y nos atiente por que el Doctor Llego tarde	Área de Talento Humano	09/01/2025	7	Se evidencia la respuesta con radicado No. Heg 025 del 09/01/2025 y se evidencia la respuesta vía correo electrónico dentro del plazo establecido por la normatividad vigente.
HEG-ING002	2025-01-02	NICOL ANGASDIS CUBILLOS	Queja	La cita estaba programada 10:30 am el doctor llega tarde son las 12:00 y aun no nos llaman a la cita, no somos de Lérída venimos desde Ibagué y aun nada que nos llaman	Área de Talento Humano	09/01/2025	7	Se evidencia la respuesta con radicado No. 026 del 09/01/2025 y se envía vía whapsap dentro del termino estipulado por la normatividad vigente.

- **Respuestas Inmediatas**

La oficina de control interno de la entidad, además de realizar el seguimiento de las PQRSF interpuestas por los ciudadanos por los diferentes canales de atención habilitados para tal fin, también reviso las PQRSF que interponen los grupos de valor a través de la página web de la entidad en el formulario de google [siauhegi@gmail.com](mailto:siauhegi@gmail.com), esta peticiones por lo general es de solicitud de información para el trámite de citas o certificación de no hospitalización en la entidad

Nombre del Usuario o Peticionario	Fecha del radicado	Fecha de respuesta	Tiempo de respuesta
Melanie Bolaños	09/09/2024	09/09/2024	1
Maira Alejandra Moreno	16/09/2024	16/09/2024	1

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



Manuel Alejandro corrales	09/10/2024	09/10/2024	1
Claudia Patricia Rodríguez	01/11/2024	01/01/2024	1
Luisa Fernanda Arango	06/12/2024	09/12/2024	1
William Hernando García	11/12/2024	11/12/2024	1
Claudia Patricia Rodríguez	11/12/2024	11/12/2024	1
Fiscalía General de la Nación	30/12/2024	31/12/2024	1

La oficina de control interno una vez revisada la trazabilidad de la respuesta de la PQRSF remitidas a través de la página web de la entidad en el formulario google, evidencio que todas las respuestas se proyectaron de manera con un término de un día de capacidad de respuesta ósea de manera inmediata cumpliendo con los términos estipulados en la normatividad vigente.

### 3. HALLAZGOS DE LA AUDITORIA

- Conforme al desarrollo de la auditoria que realice a las **PQRSF** radicadas durante el periodo comprendido de julio a diciembre de 2024, no se evidenciaron hallazgos en la auditoría realizada por la oficina de control interno, mejorando el proceso y la capacidad de respuesta que tuvo la entidad a las PQRSF, comparándolo con el primer semestre de la vigencia fiscal 2024, se concluye y se corrobora que todas las PQRSF, fueron resueltas de manera oportuna dentro de los términos establecidos por la ley, según los soportes revisados y analizados en la carpeta fisica por parte de la oficina de control interno y de acuerdo al radicado realizado por ventanilla única del Hospital sobre la fecha de salida de la respuesta, se evidencio que todas la PQRSF fueron resueltas de manera oportuna y el promedio de días para dar respuesta oportuna a la PQRSF es de 5.97 días calendario.

### 4. RECOMENDACIONES GENERALES DE LA AUDITORIA

Conforme al desarrollo de la auditoría realizada a las PQRFS, del periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2024, se recomienda lo siguiente:

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



- Se recomienda que continúen dando respuesta oportuna a todas las **PQRSF** en el marco de la ley 1755 de 2015, con el fin de evitar que pasen a otra instancia judicial a continuación se cita lo ordenado por la norma.

Incumplimiento de los términos de Ley para resolver las distintas modalidades de peticiones, Artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, mediante el cual se sustituyó el Título II, Derecho de Petición de la Ley 1437 de 2011, específicamente el artículo Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. 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.

La oficina de control interno recomienda estar muy pendiente de los buzones, para que todas las PQRSF, interpuestas sean radicadas en ventanilla y así se surta su proceso administrativo ordinario, con el fin de dar respuestas oportunas a los peticionarios.

Atentamente,

Andrés Daniel Escobar Montoya  
Jefe Oficina de Control Interno HEGI  
Con copia a Atención al Usuario

***“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”***



*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*