



**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES ENERO A JUNIO DE 2025**

**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 01/01/2025 al 30/06/2025

**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 "Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones 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 primer semestre de la vigencia 2025.

**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 Felicidades, que tenga que ver con la Misión Institucional del Hospital Especializado Granja Integral E.S.E. a 30 de junio de 2025.

## 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 2025, 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

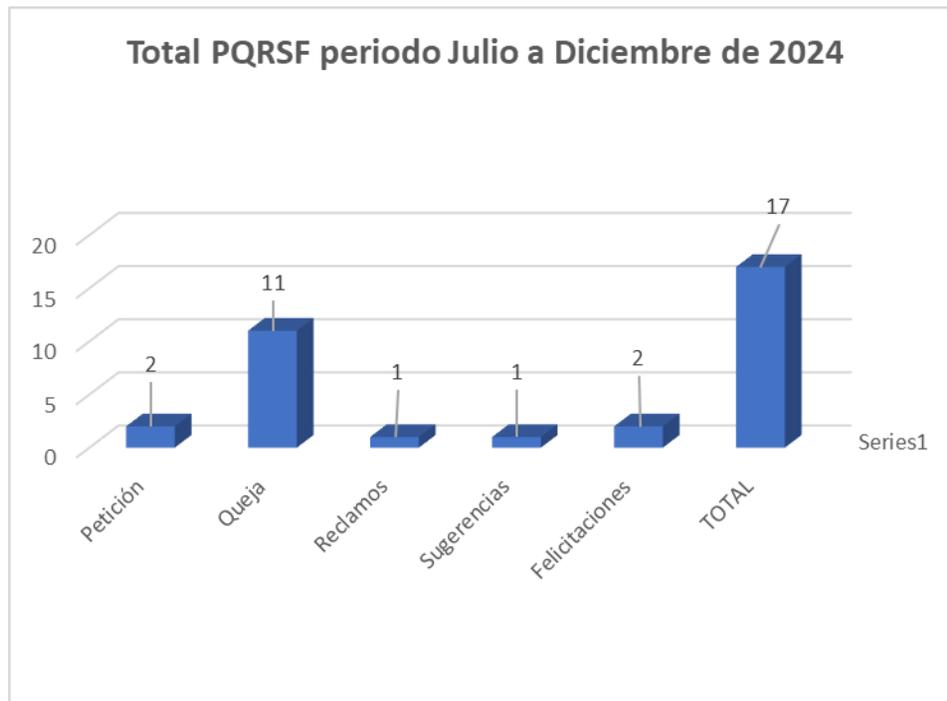
En el periodo que comprende el presente informe con corte (Enero a Junio de 2025), está vigente el procedimiento “GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES” código: PRC-AU-001 Versión: 03 aprobado el 20/11/2015, el cual se encuentra adscrito al proceso de misional “ATENCIÓN 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 enero a junio de 2025, y posteriormente auditados por la oficina de control interno de la entidad, se evidenció que se recibieron en el periodo analizado un total de 17 PQRSF, distribuidas de la siguiente manera que se relacionan continuación en la siguiente tabla:

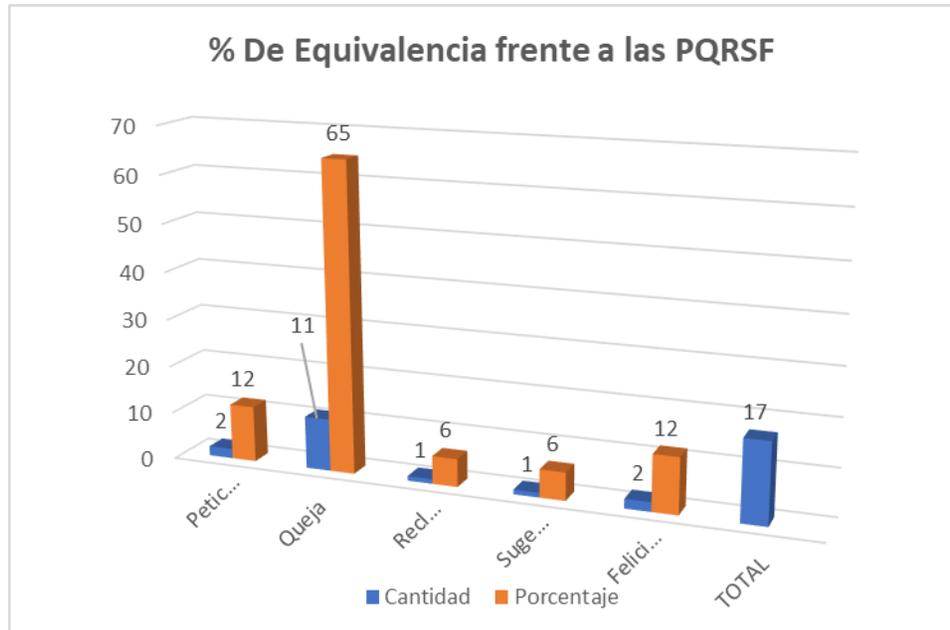
*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA INTEGRAL LERIDA - TOLIMA CONSOLIDADO PQRSF 2do Semestre (Enero a Junio de 2025)											
Mes de Recepción	Tipo de solicitud					Medio de Recepción					Total
	Petición	Queja	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Buzón	Ventanilla Única	Virtual	Teléfono	Personal	
Enero	1	2	0	0	0	1	0	1	1	0	3
Febrero	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
Marzo	0	2	1	0	2	2	0	0	0	3	5
Abril	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Mayo	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	2
Junio	0	4	0	0	0	0	0	1	3	0	4
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>17</b>



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



De acuerdo a las peticiones realizadas a 30 de junio de 2025, se pudo evidenciar que se recibieron un total de 17 PQRSF en el periodo analizado de los cuales se realizaron 2 peticiones con un porcentaje de equivalencia del 12%, quejas 11 con un porcentaje de equivalencia correspondiente al 38%, reclamos 4 con un porcentaje de equivalencia del 65%, reclamos 1 con un porcentaje de equivalencia de 6% sugerencia 1 con un porcentaje de equivalencia del 6% y felicitaciones 2 con un porcentaje de equivalencia del 12%,

De acuerdo a lo relacionado en la tabla anterior del análisis de las **PQRSF** recibidas en el periodo comprendido entre los meses de enero a junio de 2025, se evidenció que las quejas, sugerencias 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-ING 046	2025-01-10	GIOVANNY RIVERA LOZANO	Queja	tengo una inconformidad referente a la atención que tuve por parte de psiquiatra tratante, durante la hospitalización de mi hijo GIOVANNI RIVERA PIÑA, que duro 22 días no tuve llamadas, contacto parte de la profesional de manera virtual o presencial en el momento de egreso, para tener información de mi hijo	Coordinación de servicios ambulatorios	17-01-2025	7	Se evidencia respuesta con radicado HEG No. 076 del 17 de enero de 2025 y se envió la respuesta vía correo electrónico.
HEG-ING 131	2025-01-23	MANUEL ALEJANDRO CORRALES	Petición	<p>Señores Hospital Granja Integral de Lérica Ciudad</p> <p>Respetados señores:</p> <p>Desde la Fundación Somos Todos, operador de la modalidad de hogares sustitutos del ICBF en la ciudad de Ibagué, nos permitimos dirigirnos a ustedes con el fin de solicitar el agendamiento prioritario de una cita por la especialidad de pruebas cognitivas para el menor Juan Sebastián Capera Torres, identificado con TI 1110588316, quien se encuentra bajo protección del ICBF.</p> <p>Dado que esta solicitud responde a una necesidad actual e importante para el adecuado desarrollo del menor, solicitamos amablemente que la cita sea programada a la mayor brevedad posible, considerando la prioridad del caso.</p> <p>Agradecemos su colaboración y quedamos atentos a cualquier información adicional requerida para gestionar el agendamiento.</p>	Atención usuaria / Coordinación de servicios ambulatorios	31-01-2025	8	Se evidencia respuesta con radicado No..heg 132 del 31 de enero de 2025 y se envía al usuario vía correo electrónico con la asignación de la cita para el día 07-02-2025
HEG-ING 169	2025-01-28	ANONIMO	Queja	llega muy tarde a atender las citas y yo personalmente tengo que hacer e ir al colegio, pero por su demora no lo puede hacer.	Área de talento humano	05-03-2025	36	Se evidencia respuesta fuera del tiempo estipulado por la ley con radicado No.heg 279 del 05 de marzo de 2025 y se envía al usuario vía correo electrónico

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



HEG ING 320	2025-02- 20	LAURA MARCELA RAMIREZ MONTOYA	Sugerencia	<p>“1- como contratista del operador fundación somos todos, quien es una entidad contratista y en convenio del ICBF (Hogares sustitutos) quienes trabajamos con usuarios que se encuentran en proceso administrativos de restablecimiento de derechos queremos brindar las siguientes sugerencias para el médico psiquiatra Noguera”.</p> <p>“2 - escuchar a las madres sustitutas durante o el inicio de la consulta ya que ellas son las que viven todo el tiempo con los usuarios y conocen acerca de las problemáticas y dificultades y esto es un insumo para trabajar en consulta. Esto debido a que varias madres han referido no ser escuchadas en la consulta”.</p> <p>“3 – Evitar o abstenerse de decir o hablarles a los usuarios sobre la ayuda por medio de cartas o escritos dirigidos a la autoridad administrativa para que sean reintegrados a su medio familiar, ya que esta decisión solo la toma la autoridad competente (comisario de familia, defensor de familia). Esto debido a que los mismos usuarios han referido a las madres que el psiquiatra en consulta le habla de lo anteriormente mencionado y esto hace que se generen falsas expectativas en los usuarios y dificultad en los procesos de adaptación en las unidades de servicios.</p>	Coordinadora de servicios ambulatorios.	06-03- 2026	14	Se evidencia respuesta a la sugerencia con radicado Heg - 282 del 06-03-2025 y se da respuesta via correo electronico.
----------------	----------------	--	------------	---	---	----------------	----	--

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



HEG ING 466	2025-03- 10	SULY CATERINE PERDOMO GUZMAN	Queja	"El día 7 de marzo las auxiliares del turno noche intervinieron a una paciente que le dio ansiedad por una pelea que tenía con otra paciente, por lo cual yo hablé y dije que una de ellas manifestó que la iba a golpear, a yo decir eso a las enfermeras, en tono agresivo dijeron que me iban a sujetar por ese motivo. Lo cual manifestaron y reportaron al otro día cosas diferentes a lo ocurrido y dijeron mentiras sobre que yo estaba provocando a una de las que peleaba a dañar las cosas del hospital y me castigaron ya no dejándome salir "fase aguda". "- no se puede llorar por que amenazan que lo sujetan" "- no hay actividades que enriquezcan a las pacientes".	Coordinación de enfermería	25-03-2025	15	Se evidencia respuesta a la queja con radicado Heg - 357 del 25-03-2025 y se da respuesta vía correo electrónico.
HEG ING 485	2025-03- 12	GLADYS ESQUIVEL QUINTERO	Reclamo	"11 de marzo de 2025, tengo cita antes de las 3:30 pm y son las 5:16 pm no me han atendido tengo control de psiquiatría con el Doc. Luis Hansel Agudelo y soy de chaparral Tolima, solicito más atención al tema de citas ya que con esta son 2 veces que me han atendido tarde soy paciente de lejos"	Talento Humano	25-03-2025	13	Se evidencia respuesta a la queja con radicado Heg - 358 del 25-03-2025 y se da respuesta vía correo electrónico.
HEG ING 513	2025-03- 18	DIANA SALAZAR OLMES	Felicitación	Atención "por primera vez asisto con mi mamá a esta clínica por control psiquiatría, los felicito desde el guarda las niñas de admisión, y el Dr. Leal que atendió a mi mamá muy amables, cordial y con buena manera de tratar a las personas. Felicidades de encontrar Gente Así" Dios los bendiga"	Atención Al Usuario Área De Sistemas	18-03-2025	1	Se evidencia el trámite de la Felicitación y se publica en la cartelera de atención al usuario de la Institución.
HEG ING 551	2025-03- 21	CLARA MAYORGA DE RIVEROS	Felicitación	Felicitación por la buena atención la calidad humana el buen servicio médico la buena atención al usuario	Atención Al Usuario Área De Sistemas	21-03-2025	1	Se evidencia el trámite de la Felicitación y se publica en la cartelera de atención al usuario de la Institución.

***"Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad"***



HEG ING 595	2025-03- 27	JUAN CARLOS LOPEZ	Queja	La siguiente es para expresar mi inconformidad a la hora de atención es a la 7:00 am y son 7:28 am y no facturamos porque están haciendo aseo	Coordinación de servicios generales	31-03- 2025	4	Se evidencia respuesta a la queja con radicado Heg - 386 del 31-03-2025 y se da respuesta vía correo electrónico.
HEG ING 685	2025-04- 07	MARIA EUGENIA ESCOBAR	Queja	"Estimado gerente del hospital de Lérida, la queja que coloco es la llegada al hospital está muy fea no hay por donde pasar cuando llueve". "Hoy al llegar aquí a la granja me caí a la canal". "Esto es para que miren haber como haber como hablan con la alcaldía para que arreglen ese pasadero". "Ustedes están en la obligación de pasar la solicitud a la alcaldía".	GERENCIA RECURSOS FISICOS	22-04- 2025	15	Se evidencia respuesta a la queja con radicado Heg - 453 del 22-04-2025 y se da respuesta vía correo electrónico por WhatsApp

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



HEG ING 686	2025-04- 07	CINDY PAOLA ROJAS URUEÑA	Queja	<p>“El día de hoy 07/04/2025 a las 11+45 fue atendida por la profesional, cuando la cita era a las 11+30 am, quien muestra inconformidad por la hora, quien exige puntualidad, se le explica que al ingreso a la institución hoy protocolos y que hoy que seguir, y al igual en facturación, se evidencio molestia en su lenguaje corporal, es de aclarar que si valora a la niña, solicita que estemos puntual, también se le indico que comprendemos el protocolo seguir y ya en acciones anteriores llegando puntualmente nos ha tocado esperar más de 15 minutos a que llame pasada la hora (cita), y nunca se le hace el nivel de exigencia que hace. Además, la profesional pasa por el lado de uno y no saluda.”</p> <p>“Días pasados, también se presentó inconveniente con la profesional con mi esposo, caso que conoce la jefe carolina y las profesionales de facturación.”</p> <p>“Al no haber empatía con la profesional solicito por favor cambio de psicóloga para mi hija”.</p>	CORDINACIÓN DE SERVICIOS AMBULATORIOS	11-04- 2025	4	Se evidencia respuesta a la queja con radicado Heg - 174 del 11-04-2025 y se da respuesta vía correo electrónico por WhatsApp
----------------	----------------	-----------------------------------	-------	--	---	----------------	---	---

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



HEG ING 1015	27/052025	MANUEL ALEJANDRO CORRALES VERBEL	Petición	<p>A través del presente, la Fundación Somos Todos, en el marco de la modalidad de Hogares Sustitutos, solicita su apoyo en la reprogramación de la cita de control pospsiquiatría de la menor Juana Valentina Ramírez, identificada con TI 1107009756. Según el reporte de la madre sustituta, la menor tenía programada una consulta por psiquiatría mediante tele consulta el día 25 de marzo, sin embargo, no recibió el llamado correspondiente. Dado que la menor se encuentra en proceso de adopción, es fundamental garantizar la continuidad de su atención médica, por lo que solicitamos de manera prioritaria la reprogramación de la consulta, ya sea por tele consulta o de manera presencial según disponibilidad. Agradecemos su pronta gestión para garantizar el acceso oportuno a los servicios de salud que requiere la menor. Quedamos atentos a su confirmación y cualquier información adicional que se requiera.</p>	SERVICIO AMBULATORIA	30-05- 2025	3	Se evidencia respuesta a la petición con radicado Heg - 665 del 30-05-2025 y se da respuesta vía correo electrónico, asignando la cita
-----------------	-----------	---	----------	--	-------------------------	----------------	---	--

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



HEG ING1011	2025-05- 27	YASMEN OLAYA LOZANO	Queja	<p>Mi nombre es Yasmin Olaya lozano con cedula de ciudadanía 28.978.179 de venadillo .me dirijo a ustedes con el fin de informar lo que pasa con la alimentación dada por la institución, hay muchas anomalías que son las siguientes.</p> <p>1.nos dan la comida fría y las porciones no son iguales.</p> <p>2-todos los días nos dan naranja al desayuno, medias nueves, almuerzo, a las 4 y de noche y eso aburre lo mismo en la digestión.</p> <p>3-esas sobremesas que dan con agua y naranja, aromática y ese salvado que no dejan de dar diariamente estoy cansada de consumir todos los días naranja.</p> <p>4- el día 23 de mayo nos dan de desayuno una crema de harina de trigo y las verduras estaba n cortadas con trozos grandes como si fuesen para animales "nosotros somos seres humanos que merecemos respeto hacia la comida que nos dan"</p> <p>5-hace 15 días nos dieron una sopa sin sal, que la mayoría nadie bebió.</p> <p>6- la mayoría de los días regalan la comida otras compañeras porque no les gusta estos alimentos pueden o preguntar a los mismos pacientes.</p> <p>7-en el día de hoy 25 de mayo nos dieron de desayuno un caldo con huevo, pero la mayoría no comió porque tenía cascara de ajo, y también hay veces salen pelos en la sopa o el arroz."</p>	SERVICIO DE COCINA	30-05- 2025	3	Se evidencia respuesta a la queja con radicado Heg - 663 del 30-05-2025 y se da respuesta vía correo electrónico.
HEG- ING 1125	10/062025	CARLOS ANDRES TOLEDO	Queja	<p>Usuario: Carlos Andrés Toledo Rubio identificado con cedula, 1105791510 quien refiere lo siguiente: Asunto: "Queja por mala atención ", Descripción: " El día 10 de junio de 2025, venimos desde la ciudad de honda Tolima a una cita con el doctor LUIS HANSEN AGUDELO ORTIZ con registro profesional número 10596-1988 y exigen puntualidad y tengo cita 9:30 am y son las 10:40 am no me han atendido y pregunto por el doctor cual es la demora y me manifiestan que el doctor en mención aun no a llegado a cumplir sus funciones y no dan razón de él y no soy el único que espera si no también las personas que van primero de nosotros y los que nos siguen hasta la hora.</p>	AREA DE TALENTO HUMANO	18-06- 2025	8	Se evidencia respuesta a la queja con radicado Heg - 744 del 18-06-2025 y se da respuesta vía correo electrónico.

*"Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad"*



HEG- ING1197	2025-06- 20	RUBY CECILIA GALINDO NEGRO	Queja	Buen día señores Hospital, por medi del presente formulario, radico una queja por incumplimiento de entrega de mis resultados de una prueba de neuropsicología que me realizaron entre las fechas, 7, 21 y28 de abril por la doctora Sandra Sáenz y que a la fecha aún no tengo respuesta alguna por parte de ustedes sobre los resultados que son indispensables para mi próxima cita de control con el médico especialista tratante. Por lo anterior al no tener respuesta por los diferentes números de teléfono que me brindaron, procedo a radicar esta PQRSF solicitando dicho reporte lo antes posible, quedamos atentos a su amable respuesta y confirmación de agendamiento	SERVICIO AMBULATORIO	01-07- 2025	11	Se evidencia respuesta a la queja con radicado Heg - 338 del 01-07-2025 y se da respuesta vía correo electrónico.
HEG ING1216	2025-06- 24	KATHERIN PEREZ	Queja	INCONFORMIDAD. "Por la prohibición de ingreso de alimentos y celulares por que debido a los rumores que hemos escuchado estamos en desacuerdo ya que debido a lo que sucedió en otro servicio con un paciente los demás no somos culpables y se pueden tomar otras medidas para que por lo menos familiares nos puedan ingresar algo liquido o algo solido Ejemplo: jugos, gaseosas claras agua, ensaladas de frutas, una arepa con queso, pollo asado y churrasco etc. Agradecemos tener en cuenta nuestras peticiones". "Muchas gracias quedamos atentas a nuestras peticiones"	SEGURIDAD DEL PACIENTE	01-07- 2025	7	Se da respuesta de manera personal a la señora cáterin Pérez servicio de mujeres.
HEG- ING1204	2025-06- 20	NID ANTONIO ARIAS	Queja	"El día 10 de junio del 2025, mi señora Claudia Patricia Duque Flores con CC 1006024602, fue internada en la granja y hasta la fecha de hoy 20 de junio, no ha tenido acompañamiento psicológico, me preocupa, que lleva 10 días y no la están tratando psicológicamente, el psicólogo asignado Marlon Steven Urrea, una vez que fue estaba dormida y no ha tenido contacto con él, por favor solicito un cambio de psicólogo, quedo atento a su respuesta"	SERVICIO AMBULATORIO	03-07- 2025	13	Se evidencia respuesta a la queja con radicado Heg - 342 del 03-07-2025 y se da respuesta vía correo electrónico.

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



• **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, esta peticiones por lo general es de solicitud de información para el trámite de citas o certificación de no hospitalización en la entidad se evidenció que para el primer semestre de la vigencia 2025, los ciudadanos interpusieron solicitudes a través del formulario Google habilitado en la pag web de la entidad dispuesto para tal fin, a continuación se detalla el cuadro con la información y el tiempo de respuesta de la entidad a las solicitudes:

REGISTRÓ DE PETICIONES DE SOLUCION INMEDIATA POR TRABAJO SOCIAL

Nº	Fecha de recepción	Medio de Recepción	Peticionario	No de documento	Teléfono o	Asunto	tiempo de respuesta en días	Acción inmediata realizada	Firma del usuario
					Correo electrónico				
1	8/01/2025	Formulario Google	Manuel Alejandro Corrales Verbel	1102871576	gestorcaso.fst13@gmail.com	Solicitud de cita paciente Yunsuch Leonela Rodríguez Ceballos	1	Se envía – TICKET de la cita	Vía Correo Electrónico 08/01/2025
2	9/01/2025	Formulario Google	Yuri Michel Sánchez Sierra	1005766968	michelsanchezsierra20@gmail.com	Solicitud / Certificado historia clínica para la policía	4	Se envía - Historia Clínica	Vía Correo Electrónico 13/01/2025
3	10/01/2025	Formulario Google	Manuel Alejandro Corrales Verbel	1102871576	gestorcaso.fst13@gmail.com	Solicitud de cita paciente Valery Luciana Moncada	3	Se envía – TICKET de la cita	Vía Correo Electrónico 13/01/2025
4	14/01/2025	Formulario Google	Manuel Alejandro Corrales Verbel	1102871576	gestorcaso.fst13@gmail.com	Reagendación paciente Valery Luciana Moncada	1	Se envía respuesta escrita	Vía Correo Electrónico 14/01/2025
5	20/01/2025	Formulario Google	Beatriz Varón Salguero	65792966	francyut-05@hotmail.com	Solicitud de cita de control con psiquiatría	3	Se solicita orden médica y autorización de la EPS, para agendamiento, y no cuentan con la autorización de la EPS, La cual no enviaron	Vía WhatsApp 23/01/2025
6	23/01/2025	Formulario Google	ALVARO BARRETO LUGO	3157902737	abarreto64@yahoo.es	Solicitud de cita de control con psiquiatría preferiblemente con el Dr. Luis Hanssen Agudelo	1	Se envía – TICKET de la cita	Vía Correo Electrónico 24/01/2025

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



7	18/02/2025	Formulario Google	Jennifer Katherine Ospina De los Ríos	1022379993	yennyfferospinadelosrios@hotmail.com	Solicitud De Historia Clínica	1	Se envía - Historia Clínica	Vía Correo Electrónico 19/02/2025
8	19/02/2025	Formulario Google	Jenifer Alejandra Mesa Ávila	1054555148	Jenimesa.jama@gmail.com	Solicitud De Cita De Psiquiatría	1	Se envía – TICKET de la cita	Vía WhatsApp 19/02/2025
9	05/03//2025	Formulario Google	Manuel Alejandro Corrales Verbal	1102871576	gestorcaso.fst13@gmail.com	agendamiento de cita 2da-sesión de prueba cognitiva	1	Se envía respuesta Informando que no había agenda disponible	Vía Correo Electrónico 6/03/2025
10	10/03/2025	Formulario Google	Stephanie Herrera Osorio	1054564279	herreramorenomariaelvia@gmail.com	Solicitud para cambio de modalidad de presencial a virtual	1	Se le informo que el paciente fue atendido de manera virtual	Vía Correo Electrónico 11/03/2025
11	10/03/2025	Formulario Google	María Elvia Herrera Moreno	30346718	herreramorenomariaelvia@gmail.com	Solicitud para cambio de modalidad de presencial a virtual	1	Se le informo que el paciente fue atendido de manera virtual	Vía Correo Electrónico 11/03/2025
12	20/03/2025	Formulario Google	Manuel Alejandro Corrales Verbal	1102871576	gestorcaso.fst13@gmail.com	Solicitud de cita paciente Darién Es min Mayorga Trujillo	1	Se envía respuesta Informando que no había agenda disponible	Vía Correo Electrónico 20/03/2025
13	20/03/2025	Formulario Google	Manuel Alejandro Corrales Verbel	1102871576	gestorcaso.fst13@gmail.com	Solicitud de cita paciente Juan Sebastián Capera Torres	1	Se envía respuesta Informando que no había agenda disponible	Vía Correo Electrónico 20/03/2025
14	24/03/2025	Formulario Google	Andrés Sebastián Cabrera Monguí	No indica	sebasco1289@hotmail.com	Solicitud de certificación de no existencia de historia clínica	3	Se envía WhatsApp y correo los requisitos para solicitud de historia clínica	Vía WhatsApp 24/03/2025 Correo Electrónico 27/03/2025
15	26/03/2025	Formulario Google	Manuel Alejandro Corrales Verbel	1102871576	gestorcaso.fst13@gmail.com	reprogramación cita de control psiquiatría, paciente Juana Valentina Ramírez	1	Se le informo que el paciente fue atendido de manera virtual	Vía Correo Electrónico 27/03/2025
16	31/03/2025	Correo SIAU	Laura Marcela Ramírez Montoya	No indica	gestordecasolerida@gmail.com	Solicitud de cita paciente Tibisay Adahanis Miranda Córdoba	1	Se envía TICKET de cita	Vía Correo Electrónico 01/04/2025

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



17	01/04//2025	Formulario Google	MANUEL ALEJANDRO CORRALES VERBEL	1102871576	gestorcaso.fst13@gmail.com	agendamiento de 2 sesión de prueba cognitiva, para tres usuarios Darién Mayorga, Valery Moncada, Juan Capera	3	Se envía respuesta con TICKETS de citas	Vía Correo Electrónico
									4/04/2025
18	08/04//2025	Formulario Google	ANA MARIA LANCHEROS QUINTERO	1005839023	siautolima@fomag.gov.co	Solicitud de agendamiento de cita de psiquiatría	1	Se envía respuesta informando que ya se había dado respuesta la solicitud junto con el TICKET de cita	Vía Correo Electrónico
									8/04/2025
19	08/04//2025	Formulario Google	ROSALIA MARTINEZ CORREDOR	20610848	anitavera86@gmail.com	agendamiento de cita de psiquiatría	3	Se envía respuesta con TICKET de citas	Vía Correo Electrónico
									11/04/2025
20	09/04//2025	Formulario Google	LAURA MARCELA RAMIREZ MONTOYA	FUNDACIÓN SOMOS TODOS	gestordecasolerida@gmail.com	Solicitud de cita de psicología, para 2 pacientes – Ángel Sepúlveda y Andrés Malagón	1	Se envía respuesta informando que no tenemos disponibilidad de agenda para la especialidad	Vía Correo Electrónico
									10/04/2025
21	09/04//2025	Formulario Google	LAURA MARCELA RAMIREZ MONTOYA	FUNDACIÓN SOMOS TODOS	gestordecasolerida@gmail.com	Solicitud de cita de psicología y psiquiatría para Brainer Tapiero	1	Se envía respuesta informando que no tenemos disponibilidad de agenda para Psicología.	Vía Correo Electrónico
								Se envía Ticket de cita de Psiquiatría.	10/04/2025
22	26/06/2025	Formulario Google	EFRAIN LOPEZ	14323760	efrainlopezgomez47@gmail.com	SOLICITUD DE LA RESPUESTA DE LA PRUEBA DE NEUROPSICOLOGIA	1	Se envía respuesta, informe de la prueba de neuropsicología	Vía Correo Electrónico
									26/06/2025

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





- Adicionalmente se evidencio que el derecho de petición con radicado No, HEG-ING 332 del 21 de febrero de 2025, que se contestó de manera oportuna el día 07 de marzo de 2025, no está relacionado en la matriz de las PQRSF del mes de febrero evidenciando desatención en el proceso administrativo el cual genera dudas e incertidumbre sobre la información que reporta la oficina de atención al ciudadano que es la oficina responsable del manejo de las PQRSF de la entidad, la oficina de control interno recomienda prestar atención a las respuestas de las PQRSF y llevar un mayor control frente a la información reportada en las matrices de PRQSF.

#### 4. RECOMENDACIONES GENERALES DE LA AUDITORIA

Conforme al desarrollo de la auditoría realizada a las PQRSF, del periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2025, se recomienda lo siguiente:

- 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*

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



*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”***