

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	TP. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN
	PR. Control Interno	Código: EV-CI-P-02-R-01 Versión: 03

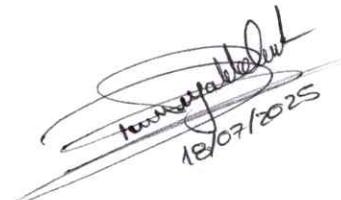
Página 1 de 12

INFORME PRIMER SEMESTRE DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS

**ESE HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO DE
BUCARAMANGA**

**MADELEY MORELLA MEJIA PORTILLA
Oficina de Control Interno**

BUCARAMANGA 2025



18/07/2025

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	TP. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN
		Código: EV-CI-P-02-R-01 Versión: 03
	PR. Control Interno	Página 2 de 12

**INFORME DE SEGUIMIENTO
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS**

PARA Dra. NATALIA SOFIA OJEDA ORTIZ – Gerente
DE MADELEY MORELLA MEJIA PORTILLA – Jefe Oficina de Control Interno
ASUNTO Informe seguimiento PQRS – Primer semestre 2025
FECHA Julio de 2025

OBJETO: Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de julio 12 de 2011., el cual establece que: La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se presente de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular: igualmente se verifica el cumplimiento de la Circular Externa no, 001 de 2011 de fecha 20 de octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades de orden nacional y territorial, relacionada con seguimiento a la atención adecuada a los derechos de petición.

ALCANCE

Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias, que han sido radicados en la ESE HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO.

CRITERIOS

Ley 87 de 1993, artículo 12, literal i

Ley 1474 de 2011, artículo 76

Circular Externa Consejo Asesor Gobierno Nacional No 001 de octubre 2011

Para el efecto se tienen en cuenta los siguientes conceptos:

Peticiones: Acción que tiene toda persona natural o jurídica de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos o individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos de forma respetuosa.

Queja: Es el medio a través del cual una persona natural o jurídica pone de manifiesto su incomodidad con la CNSC o de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio

Reclamo: Es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica con el fin de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme y tiene la finalidad de que esta sea mejorada o cambiada.

Sugerencias: Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

Proceso de Recepción: es el proceso que capta la satisfacción de la comunidad en el momento en el que se provee un servicio o después de presentar el mismo. Esta manifestación es: recibida, registrada y clasificada según los procesos afectados, para ser dimensionada a los responsables de dichos procesos para ser solucionados y finalmente ofrecer una respuesta y retroalimentación a la comunidad.

CONTENIDO DEL INFORME:

De acuerdo al seguimiento que realiza la oficina de Control Interno de la ESE HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO, a las peticiones, quejas y reclamos se puede verificar:

Medición de la Satisfacción del Cliente – Encuesta de Satisfacción

 <p>HOSPITAL PSQUIÁTRICO SAN CAMILO UN NUEVO CONFIANZA</p>	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	TP. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN
	PR. Control Interno	Código: EV-CI-P-02-R-01 Versión: 03 Página 3 de 12

La Encuesta Multidimensional de Calidad de la Atención es implementada por el área de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) de la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo. En el marco de este proceso, se llevó a cabo un estudio descriptivo con el objetivo de analizar el nivel de satisfacción de los usuarios mediante una encuesta dirigida a pacientes o familiares que han utilizado alguno de los servicios prestados por la institución.

La encuesta consistió en un cuestionario de preguntas cerradas, compuesto por 10 ítems claros y de fácil comprensión, diseñados para evaluar de manera precisa la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos.

El proceso de medición de la satisfacción del usuario a través de la encuesta, se están realizando de manera presencial en los servicios institucionales y sedes, para el primer semestre de 2025 se aplicaron 1131 encuestas, con un indicador de satisfacción del 92.2%, así mismo para segundo trimestre de 2025 se aplicaron 1504 encuestas con un nivel de satisfacción del 90.4%.

Tabla No 1. Resultados Encuesta de Satisfacción primer y segundo trimestre 2025

Encuesta de satisfacción	Primer trimestre		Segundo trimestre	
	Cantidad	%	Cantidad	%
	1131	92.2%	1504	90.4%

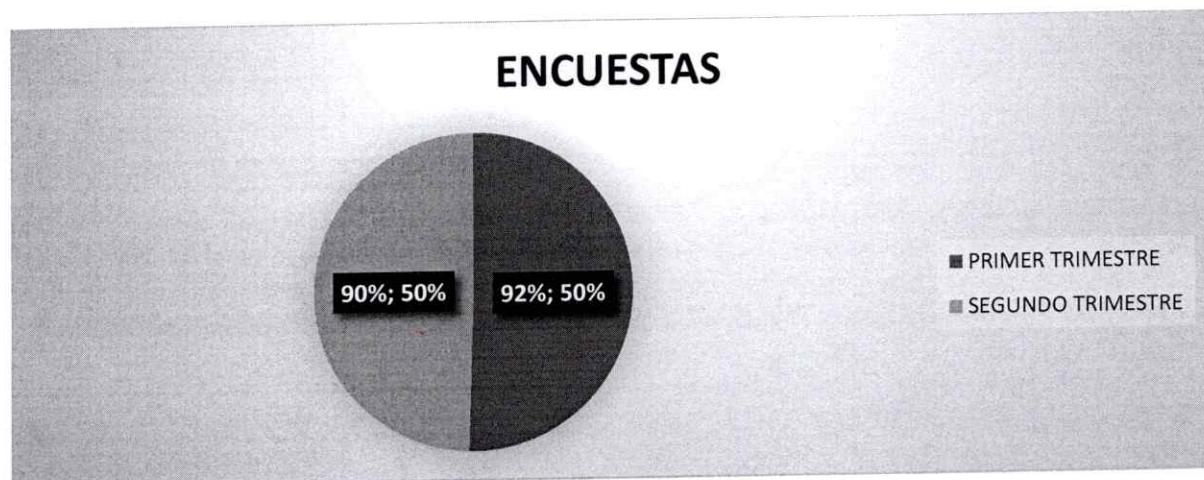


Gráfico No 1. Encuestas de Satisfacción Primer y Segundo trimestre 2025

Tabla No 2. Resultado Encuestas de Satisfacción primer y segundo trimestre 2025 (Mensualizado)

Año 2025	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Total, encuestas aplicadas	377	377	377	377	547	580	2635
Resultados	94%	91%	92%	89%	90%	91%	91%
Meta	≥ 95%	≥ 95%	≥ 95%	≥ 95%	≥ 95%	≥ 95%	≥ 95%

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (P.Q.R.S.F) CANALES DE ATENCIÓN

La ESE HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO, pone a disposición del usuario los siguientes canales de información y/o comunicación para el acceso y registro de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y/o felicitaciones (PQRSF) según la atención recibida por los diferentes servicios de salud con el fin de dar una respuesta apropiada y oportuna al usuario

Tabla 3. Canales de información y/o atención al usuario

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCION,
Presencial	Atención al usuario	Atención personalizada Calle 45 n° 7-04 – Consulta externa	Lunes a Jueves de 7:00 am a 4:00 pm y viernes 7:00am a 3:00pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de las dependencias de acuerdo con las PQRS, las cuales se radican y se realiza gestión para asegurar la trazabilidad del trámite.
Telefónico	Línea fija desde Bucaramanga	7008392 Celular: 3173635024	Lunes a Jueves de 7:00 am a 4:00 pm y viernes 7:00am a 3:00pm	Línea de atención al usuario, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencias del SIAU
Virtual	Formulario electrónico o web	https://hospitalsancamilo.gov.co/atencion-al-usuario/radicar-pqrs/	El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles	Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones por parte del usuario o las EPS, los canales se radican y se realiza gestión para asegurar la trazabilidad del trámite.
	Correo electrónico	siau@hospitalsancamilo.gov.co		
Escrito	Buzón de sugerencias	En la ESE se encuentra 13 buzones distribuidos en los servicios ambulatorios, hospitalarios, urgencias y sedes	Funciona las 24 horas del día	Se realiza apertura de buzones tres veces por semana, en compañía de un representante de los usuarios de manera presencial o video llamada. Se elabora acta con las respectivas firmas y hallazgos.
	Radicación comunicación escrita		Lunes a Jueves de 7:00 am a 4:00 pm y viernes 7:00am a 3:00pm	A través del sistema de gestión documental y correo electrónico, diariamente el profesional de la oficina del sistema de información y atención al usuario revisa y realiza la respectiva gestión.

El procedimiento para la gestión de P.Q.R.S. (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) mediante los buzones institucionales se realiza con una frecuencia de tres aperturas semanales, en presencia de un representante de los usuarios, quien puede asistir de manera presencial o mediante videoconferencia.

Durante cada apertura se procede a la elaboración de un acta protocolaria que incluye las firmas de los participantes y los hallazgos detectados. La información recolectada es consolidada en un formato de Excel, donde se realiza la clasificación de cada P.Q.R.S. conforme a la normativa vigente aplicable.

La información clasificada es remitida a la subdirección competente científica o administrativa para su análisis y trámite conforme a sus funciones, garantizando la gestión oportuna para la resolución de las inconformidades o el reconocimiento de las felicitaciones recibidas, en cumplimiento con los plazos establecidos en la normativa vigente.

Finalmente, una vez emitida la respuesta, esta es comunicada al usuario a través del canal previamente definido por el mismo, asegurando la trazabilidad y cierre efectivo del proceso

Las P.Q.R.S quedan archivadas en físico en la oficina del SIAU. Si no es posible entregar la respuesta al usuario, se publica en las carteleras de los servicios.

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS DENUNCIAS SUGERENCIAS FELICITACIONES RECIBIDAS EN LA INSTITUCIÓN.

PRIMER TRIMESTRE

Tabla No 4. Variación porcentual de las PQRDS recibidas en el mes de enero, febrero y marzo –año 2025.

Variación porcentual de PQRS		
MES	# DE PQRS	VARIACION PORCENTUAL
Enero	35	33%
Febrero	39	37%
Marzo	31	30%
Total	105	100%

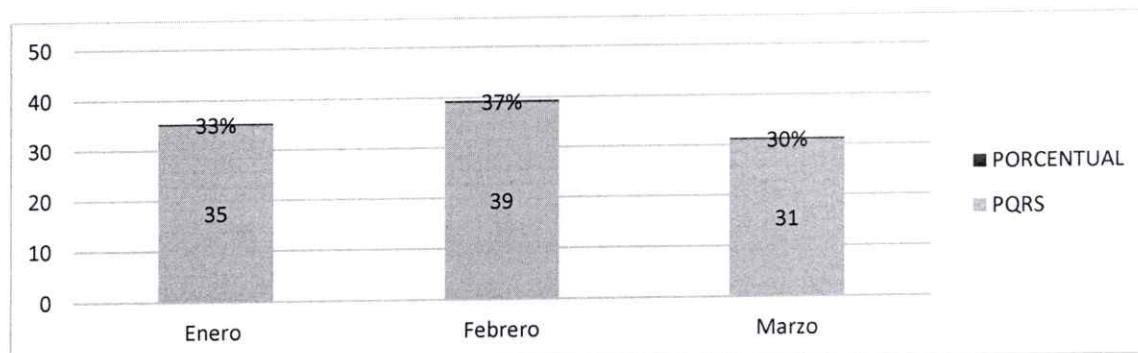
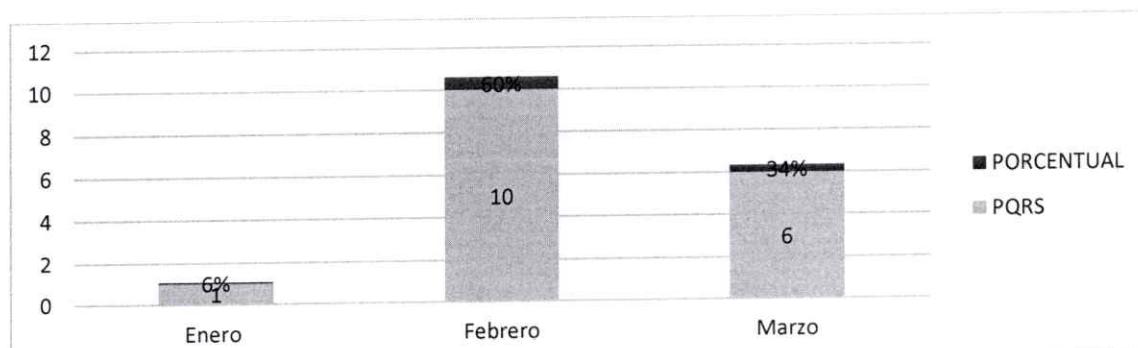


Gráfico No 2. Variación porcentual de las PQRS en el primer trimestre periodo comprendido; enero, febrero y marzo – Año 2025.

De acuerdo al grafico No 2. Se puede observar que hubo mayor radicación de PQRS en el mes de febrero siendo de 39 en total, con variación porcentual de 37%, prosigue mes de enero con 35 y marzo con 31 PQRS.

Gráfico No 3. Variación porcentual de las felicitaciones recibidas en el primer trimestre periodo comprendido enero, febrero, marzo – AÑO 2025.



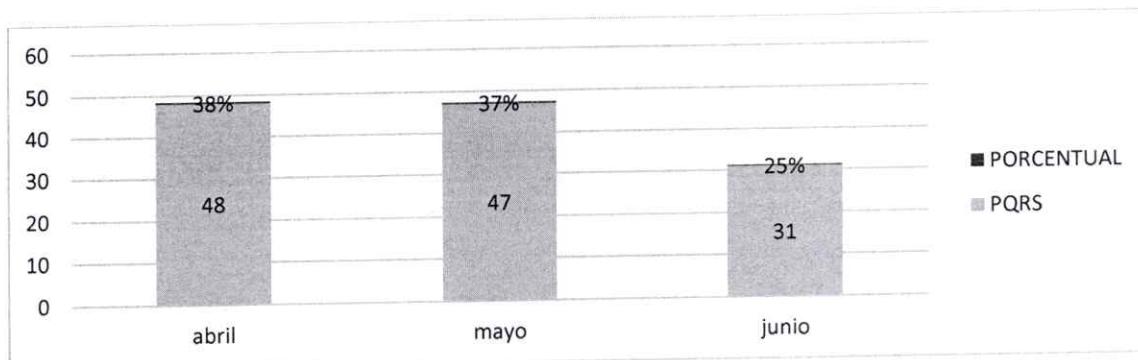
De acuerdo al grafico No 3, se observa que durante el primer trimestre se radicaron 17 felicitaciones, mayor número corresponde al mes de febrero siendo de 60%

SEGUNDO TRIMESTRE

Tabla No 5. Variación porcentual de las PQRDS recibidas en el mes de abril, mayo y junio –año 2025.

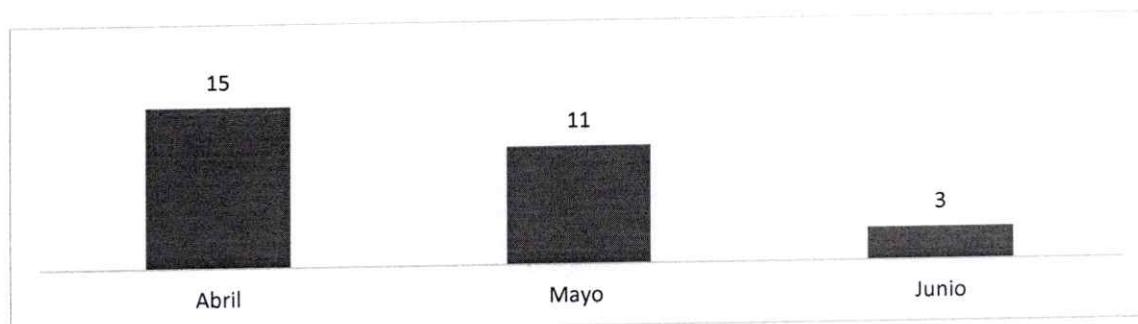
Variación porcentual de PQRS		
MES	# DE PQRS	VARIACION PORCENTUAL
Abril	48	38%
Mayo	47	37%
Junio	31	25%
Total	126	100%

Gráfico No 4. Variación porcentual de las PQRS en el segundo trimestre periodo comprendido; abril, mayo, junio – Año 2025.



De acuerdo al grafico No 4. Se puede observar que hubo mayor radicación de PQRS en el mes de Abril siendo de 48 en total, con variación porcentual de 38%, prosigue mes de mayo con 47 y junio con 31 PQRS.

Gráfico No 5. Variación porcentual de las felicitaciones recibidas en el segundo trimestre periodo comprendido abril, mayo, junio – AÑO 2025.



De acuerdo al grafico No 5, se observa que durante el segundo trimestre se radicaron 29 felicitaciones, mayor número corresponde al mes de abril siendo de 15.

ESTADO ACTUAL DE LA P.Q.R.S.F PRIMER TRIMESTRE

Tabla No 6. Estado actual de la petición, queja, reclamo y/o sugerencia (P.Q.R.S) en el primer trimestre periodo comprendido enero, febrero, marzo – AÑO 2025.

PQRS- PRIMER TRIMESTRE		ENERO	FEBRERO	MARZO
¿Se realizó gestión a los usuarios insatisfechos?	¿Cuántos si?	35	39	31
	¿Cuántos no?	0	0	0
	En proceso	0	0	0

 <p>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</p>	TP. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	Código: EV-CI-P-02-R-01	Versión: 03
PR. Control Interno	Página 7 de 12	

PQR Procedentes	19	13	10
Total de PQRSF radicadas en el SIAU	35	39	31

De acuerdo a la tabla No 6. Se observa que del total de P.Q.R.S. Recibidas en la institución en el primer trimestre, se realizó gestión de las mismas en un porcentaje del 100%.

Durante el período analizado, se recibieron un total de 105 PQRSF, de los cuales 42 (40%) fueron considerados procedentes y 63 improcedentes, luego de un exhaustivo proceso de verificación que incluyó la revisión de historias clínicas, grabaciones de cámaras de seguridad y notas asistenciales y administrativas. La mayoría de las PQR improcedentes evidenció el cumplimiento de los protocolos institucionales establecidos para la atención hospitalaria y ambulatoria, lo que refleja una gestión adecuada de los servicios ofrecidos.

OPORTUNIDAD

Tabla No 7. Oportunidad de respuesta para la PQRS

	TOTAL	SUMATORIAS DE DIAS	TIEMPO DE RESPUESTA
PQRS	105	284	2.8

Durante el primer trimestre del año, se gestionaron un total de 105 solicitudes de PQRS, con una sumatoria total de 284 días en tiempos de respuesta, lo que representa un promedio de 2,8 días por solicitud. Este resultado se encuentra muy por debajo del límite establecido por la Superintendencia Nacional de Salud, que estipula un tiempo máximo de 10 días hábiles según su clasificación, para la atención de este tipo de requerimientos. Lo anterior refleja una gestión oportuna, eficiente y comprometida con la satisfacción del usuario

DEPENDENCIA

Tabla No 8. Dependencia a quien va dirigida la PQSF

DEPENDENCIA	PRIMER TRIMESTRE 2025			
	PQRS	%	FELICITACION	%
Agudos mujeres	18	20%	4	24%
Clínica Hombres	11	13%	1	6%
Consulta externa A	8	9%	6	35%
Consulta externa B	9	10%	0	0%
Facturación	6	7%	0	0%
Farmacia	6	7%	0	0%
Farmaco kids	5	6%	0	0%
Nutrición	5	6%	0	0%
Programa Infantil	4	5%	0	0%
San Camilo Kids	4	5%	1	6%
Sede Barrancabermeja	1	1%	1	6%
Almacén	1	1%	0	0%
Historias clínicas	1	1%	0	0%
Hospital Día	1	1%	0	0%
SIAU	1	1%	0	0%
Tesorería	1	1%	0	0%
Urgencias	1	1%	0	0%
Vigilancia	1	1%	0	0%
Farmacodependencia B	1	1%	1	6%
Hospitalización	1	1%	1	6%
Inimputables	1	1%	1	6%

 <p>HOSPITAL PROVINCIAL SAN CAMILO UN NUEVO CAMINO</p>	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</p>	<p>TP. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</p>
	<p>PR. Control Interno</p>	<p>Código: EV-CI-P-02-R-01 Versión: 03</p>

Página 8 de 12

Área de Subdirección	1	1%	0	0%
Científica	0	0%	1	6%
Total	88	100%	17	100%

De acuerdo con la tabla No 8. Se evidencia que las dependencias con mayor PQRS durante el primer trimestre corresponde al servicio de consulta externa con 18, porcentaje de 20%, seguido de consulta externa B con 11 porcentaje del 13% y farmacia con 10 y porcentaje de 11%.

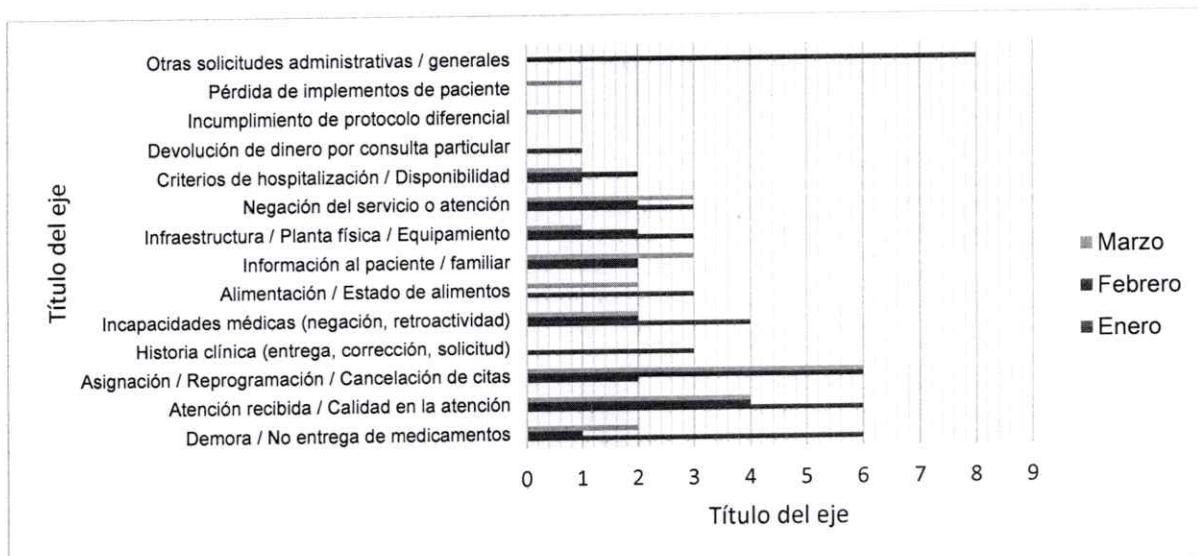
Se reconoce que el servicio que mayor felicitación obtuvo durante este trimestre corresponde a consulta externa A con un total de 35%, seguido de mujeres con porcentaje de 24%.

CAUSA DE LA PQRS

Tabla No 9. Causa de la petición, queja, reclamo, sugerencia en el primer trimestre, comprendido de enero, febrero, marzo – 2025.

Causal	Enero	Febrero	Marzo	Total
Demora / No entrega de medicamentos	6	1	2	9
Atención recibida / Calidad en la atención	6	4	4	14
Asignación / Reprogramación / Cancelación de citas	2	6	6	14
Historia clínica (entrega, corrección, solicitud)	3	0	0	3
Incapacidades médicas (negación, retroactividad)	4	2	2	8
Alimentación / Estado de alimentos	3	0	2	5
Información al paciente / familiar	2	2	3	7
Infraestructura / Planta física / Equipamiento	3	2	1	6
Negación del servicio o atención	3	2	3	8
Criterios de hospitalización / Disponibilidad	1	2	1	4
Devolución de dinero por consulta particular	1	0	0	1
Incumplimiento de protocolo diferencial	0	0	1	1
Pérdida de implementos de paciente	0	0	1	1
Otras solicitudes administrativas / generales	0	8	0	8
Total por mes	34	29	25	88

Gráfico No 6



 <p>HOSPITAL SAN CAMILO UN NUEVO DILEMA San Camilo</p>	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN PR. Control Interno	TP. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN
		Código: EV-CI-P-02-R-01 Versión: 03

Página 9 de 12

Gráfico No 6. Causales del PQRS en el primer trimestre, enero, febrero, marzo – año 2025.

Se hace un análisis comparativo donde se muestra que las tres causas de PQRSF que mayor se presentó durante el primer trimestre corresponden:

- Asignación/ reprogramación y cancelación de citas medicas
- Insatisfacción por la atención recibida en los servicios institucionales
- Insatisfacción por la demora en la entrega de medicamento

Se plantea como acción de mejora:

- Se realizó contratación de 3 profesionales en neuropediatria para suplir la demanda del servicio y procedimiento a ofertar en la ESE
- En la sede de Barrancabermeja se realizó brigadas de atención de consulta de psiquiatría
- Se realizó la respectiva socialización con la infografía de como cancelar citas medicas
- Se realizó reorganización en personal asistencial del servicio de hospital día.
- Se realizó actualización del proceso de admisión y facturación del servicio de consulta externa A.
- Se garantizó el reporte de los medicamentos con dificultad de entrega o desabastecido.

Tabla No 10. Felicitación en el primer trimestre, comprendido de enero, febrero, marzo 2025

Dependencia	Enero	Febrero	Marzo
Consulta externa A	1	2	3
Agudos mujeres	0	4	0
Hospitalización	0	1	0
Inimputables	0	1	0
Farmacodependencia B	0	1	0
San Camilo Kids	0	1	0
Farmacodependencia A	0	0	1
Sede Barrancabermeja	0	0	1
Clínica Hombres	0	0	1

Se observa que el mes donde hubo mayor recepción de felicitaciones fue en febrero con un total de 10, seguido de marzo 6 y enero 1.

ESTADO ACTUAL DE LA P.Q.R.S.F SEGUNDO TRIMESTRE

Tabla No 11. Estado actual de la petición, queja, reclamo y/o sugerencia (P.Q.R.S) en el segundo trimestre periodo comprendido abril, mayo y junio –año 2025.

PQRS- SEGUNDO TRIMESTRE		Abril	Mayo	Junio
¿Se realizó gestión a los usuarios insatisfechos?	¿Cuántos si?	48	47	31
	¿Cuántos no?	0	0	0
	En proceso	0	0	0
	PQR Procedentes	14	9	15
Total de PQRSF radicadas en el SIAU		7	15	8

De acuerdo a la tabla No 11. Se observa que del total de P.Q.R.S. Recibidas en la institución en el segundo trimestre, se realizó gestión de las mismas en un porcentaje 100%.

Durante el período analizado, se recibieron un total de 126 PQRSF, de los cuales 38 (30%) fueron considerados procedentes y 88 improcedentes, luego de un exhaustivo proceso de verificación que incluyó la revisión de historias clínicas, grabaciones de cámaras de seguridad y notas asistenciales y administrativas. La mayoría de las PQR improcedentes evidenció el cumplimiento

 <p>HOSPITAL UNIVERSITARIO San Camilo UN MEJOR FUTURO</p>	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN PR. Control Interno	TP. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN
		Código: EV-CI-P-02-R-01 Versión: 03
		Página 10 de 12

de los protocolos institucionales establecidos para la atención hospitalaria y ambulatoria, lo que refleja una gestión adecuada de los servicios ofrecidos.

OPORTUNIDAD

Tabla No 12. Oportunidad de respuesta para la PQRS

	TOTAL	SUMATORIAS DE DIAS	TIEMPO DE RESPUESTA
PQRS	126	320	2.7

De acuerdo con los lineamientos establecidos por la Superintendencia Nacional de Salud, el tiempo máximo de respuesta para las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) es de hasta 10 días hábiles. Al analizar el comportamiento de la gestión de PQRS en la entidad, se evidencia que durante el periodo evaluado se atendieron un total de 126 solicitudes, con una sumatoria total de 320 días en tiempos de respuesta, lo que representa un tiempo promedio de respuesta de 2,7 días por solicitud. Este resultado refleja un desempeño altamente favorable, ya que se encuentra muy por debajo del límite establecido por la normativa vigente, lo cual evidencia una gestión oportuna, eficaz y comprometida con la atención al usuario.

DEPENDENCIA

Tabla No 13. Dependencia a quien va dirigida la PQRSF

DEPENDENCIA	PQRS	%	FELICITACIONES	%
Agudos mujeres	5	5	1	3
Área Administrativa	1	1	0	0
Call Center	1	1	0	0
Clínica Hombres	4	4	13	45
Consulta externa A	26	27	4	14
Consulta externa B	9	9	0	0
EPS	1	1	0	0
Facturación	3	3.1	0	0
Farmacia	7	7.2	0	0
Fármaco kids	2	2.1	0	0
Farmacodependencia B	1	1	0	0
Farmacodependencia A	0	0	5	17
Historias clínicas	4	4	0	0
Hospital Día	1	1	0	0
Hospitalización	1	1	0	0
Nutrición	1	1	0	0
Programa Infantil	14	14	3	10
San Camilo Kids	4	4.1	0	0
Sede Barrancabermeja	4	4.1	3	10
Urgencias	8	8.2	0	0
TOTAL	97	100	29	100

De acuerdo con la tabla No 13. Se evidencia que las dependencias con mayor PQRS durante el segundo trimestre corresponde al servicio de consulta externa con 26, porcentaje de 27% cada una, seguido de programa infantil con 14 porcentaje del 14% y consulta externa B con 9 con un porcentaje de 9%.

Se reconoce que el servicio que mayor felicitación obtuvo durante este trimestre corresponde a clínica hombres con un total de 45%, seguido de hospitalización Farmacodependencia A con un porcentaje de 17% y consulta externa A con 14%.

CAUSA DE LA PQRS

Tabla No 14. Causa de la petición, queja, reclamo, sugerencia en el segundo trimestre, comprendido de abril, mayo, junio – 2025.

Causal	Abril	Mayo	Junio	Total
Demoras en atención / agendamiento	7	7	6	20
Inconformidad por atención recibida	7	8	7	22
Problemas con medicamentos	3	3	3	9
Negación de servicio / órdenes médicas	2	2	2	6
Problemas administrativos / facturación	2	2	2	6
Historia clínica / documentación	0	3	3	6
Trato / quejas sobre personal	2	2	2	6
Infraestructura / condiciones físicas	2	1	2	5
Seguridad / pérdida de objetos / otros	2	2	1	5
Causales específicas no agrupables	6	6	0	12
Total	33	36	28	97

Gráfico No 7

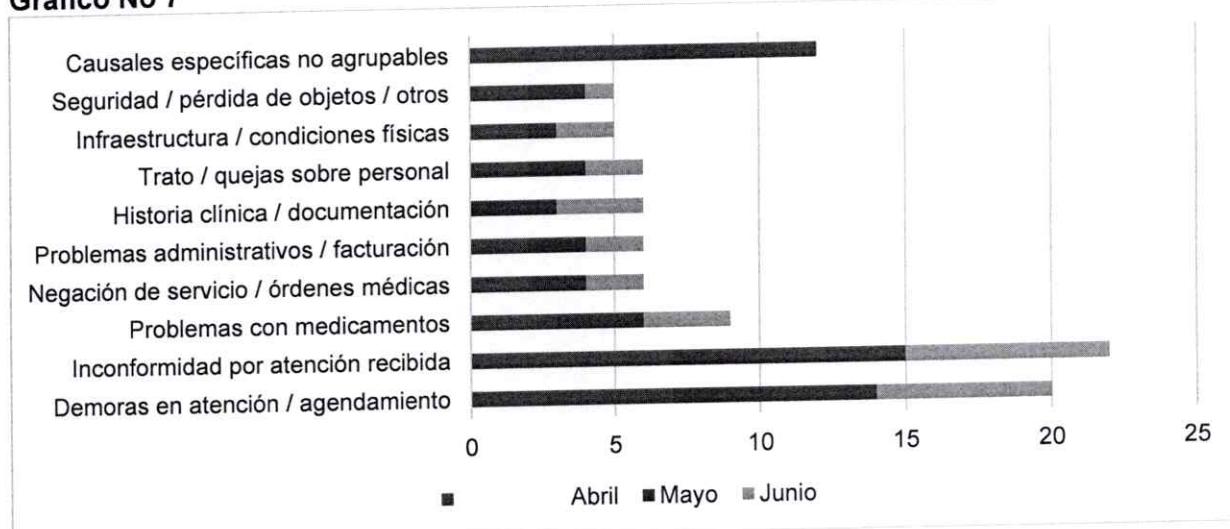


Gráfico No 7. Causa a nivel porcentual de las PQRS en el segundo trimestre, comprendido de abril, mayo, junio – 2025.

Se hace un análisis comparativo donde se muestra que las dos causas de PQRSF que mayor se presentó durante el segundo trimestre corresponden:

- Inconformidad por atención recibida
- Demoras en la atención y agendamiento de citas medicas

Se plantea como acción de mejora:

- Desde la oficina del SIAU se realizó sensibilización en los diferentes servicios sobre la humanización

 <p>INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</p>	TP. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	Código: EV-CI-P-02-R-01	Versión: 03
PR. Control Interno	Página 12 de 12	

- Se realizó una reunión con las subdirecciones Científica, Administrativa, Calidad, Planificación y gerencia, en la cual se generó una estrategia a implementar con el fin de mejorar la atención en los servicios de salud, según la información recogida
- Desde la oficina del SIAU se realizó capacitación a los usuarios del área de consulta externa en cómo solicitar y cancelar una cita médica
- Garantizar la productividad y una respuesta oportuna en el área de Call center institucional.

Tabla No 15. Felicitación en el segundo trimestre, comprendido meses abril, mayo y junio 2025

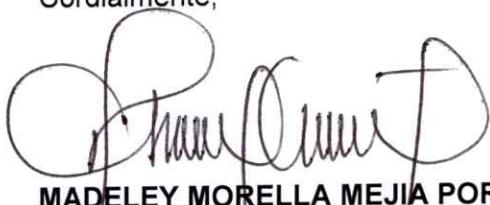
Dependencia	abril	Mayo	Junio
Farmacodependencia A	4	1	1
Clínica Hombres	4	8	1
Consulta externa A	3	0	1
Sede Barrancabermeja	2	0	0
Programa Infantil	1	2	0
Agudos mujeres	1	0	0
Total	15	11	3

Se observa que el mes donde hubo mayor recepción de felicitaciones fue en abril con un total de abril 15, seguido de mayo 11 y junio 3.

La oficina de Control Interno, en cumplimiento de su función de “evaluar y verificar la aplicación de mecanismos de participación ciudadana”, establecidas en el artículo 12, literal i) de la Ley 87 de 1993, determina si los derechos de petición cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema de manera consecuente.

En cuanto al seguimiento a los derechos de petición que llegan directamente a la GERENCIA Y JURIDICA de la ESE HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO, la mayoría son canalizados por la oficina Jurídica los cuales son respondidos de forma oportuna y completa a lo solicitado por el peticionario. A corte de 30 de junio de 2025, se han re seccionado 71 peticiones, los cuales han sido tramitados de forma oportuna de la ESE HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO.

Cordialmente,



MADELEY MORELLA MEJIA PORTILLA

Jefe Oficina de Control Interno
ESE HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO