

INFORME DE CUMPLIMIENTO MANIFESTACIONES (PETICIONES- QUEJAS-RECLAMOS-SUGERENCIAS Y FELICITACIONES) PERIODO OCTUBRE – DICIEMBRE 2025 CONSOLIDADO 2025

Presentación

La Oficina de control Interno, en cumplimiento de sus funciones y en especial la de “planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema Información y atención al usuario - “SIAU”, presenta el Informe de Seguimiento al proceso de manifestaciones (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Felicitaciones) correspondiente a la vigencia de 01 de enero a 31 de diciembre de 2025. Contemplando en el desagregado el cuarto trimestre (octubre - noviembre - diciembre)

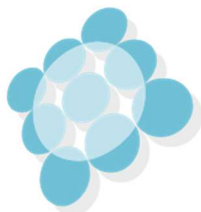
GENERALIDADES.

Objetivo.

Verificar y validar la oportunidad y calidad del proceso de manifestaciones (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones – PQRSF), así como de la operación de la Oficina de Atención al Usuario, del Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle, del periodo comprendido entre octubre 01 a diciembre 30 de 2025 y un consolidado de todo el periodo del año 2025.

Fundamento Normativo.

Ley 1474 del 12 de julio de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.



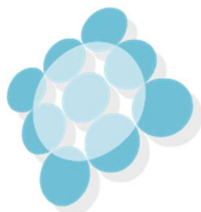
(Art. 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad).

Decreto Nacional 780 de 2016 de Presidencia de la República. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social. (Título 1. Participación en la Prestación de Servicios de Salud... Art. 2.10.1.1.3. Servicio de atención a los usuarios. Las Empresas Promotoras de Salud y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud sean públicas, privadas o mixtas, deberán establecer un servicio de atención a los afiliados y vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.)

Decreto Nacional 1083 de mayo 26 de 2015 de Presidencia de la República. Único Reglamentario de la Función Pública.

(Capítulo 6. Modelo Estándar de Control Interno. Capítulo 2. Instancias de Articulación y Competencias. Art. 2.2.21.2.5 Evaluadores. Los evaluadores son los encargados de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía del Sistema de Control Interno, con el fin de recomendar las mejoras pertinentes... e) Las Oficinas de Coordinación del Control Interno o quien haga sus veces de las entidades y organismos del sector público, verifican la efectividad de los sistemas de control interno, para procurar el cumplimiento de los planes, metas y objetivos previstos, constatando que el control esté asociado a todas las actividades de la organización y que se apliquen los mecanismos de participación ciudadana.)

Ley 1755 del 30 de junio de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

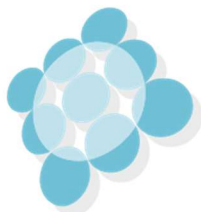


(Título II. Derecho de Petición. Capítulo Derecho de Petición ante Autoridades Reglas Generales. Art 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Art. 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.)

Resolución Nacional 256 de febrero de 2016. Ministerio de Protección Social. Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud. ABECÉ. Monitoreo de la Calidad.

(Art 4. Adopción de indicadores para el monitoreo de la calidad en salud. Para efectos del monitoreo de la calidad en salud, adóptense los indicadores contenidos en los Anexos Técnicos Nos. 1, 2, y 3 que forman parte integral de la presente resolución. Este monitoreo contará con un enfoque sistémico que presenta un conjunto de indicadores trazadores agrupados en los dominios de efectividad, seguridad, gestión del riesgo y experiencia de la atención. El Anexo Técnico No. 1 de esta resolución contiene la ficha de los indicadores establecidos para las entidades obligadas a reportar, los cuales se vinculan entre sí con el propósito de articular la gestión y contribuir al logro de los resultados en salud para la población colombiana.

Circular Externa 008 de 2018 de la Supersalud. Mediante la cual se imparten directrices importantes para Entidades Administradoras de Planes de Beneficios -EAPB incluyendo las Entidades Adaptadas y los Regímenes Especiales y de Excepción, a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, a las Entidades Territoriales y a las personas jurídicas interesadas en operar el aseguramiento en salud



y administrar los recursos destinados a garantizar los derechos de la población afiliada en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

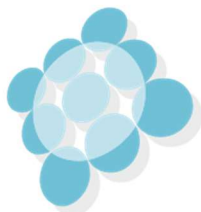
(1.3. Sistema de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD). Las entidades responsables del aseguramiento en salud deberán garantizar la implementación de un sistema estandarizado de recepción, análisis y resolución de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que permita el acceso permanente a las mismas por parte de las entidades que ejercen inspección, vigilancia y control en el sistema, de conformidad con lo estipulado en el Capítulo Primero del Título VII de la Circular Única y en la normatividad vigente.)

Resolución 2063 de 2017 del Ministerio de Protección Social. Por la cual se adopta la política de participación social en salud (PPSS).

(6. Marco estratégico. 6.5.4. Control social en salud) Implementar los mecanismos que permitan fortalecer la participación ciudadana en el análisis de información para que esta contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente de los asuntos y recursos públicos.)

Documentos Base

- Informe de Gestión Sistema de Información y de Atención al Usuario, SIAU – enero – diciembre 2025. Elaborado por la Oficina de Atención al Usuario.
- Manual SIAU (MAN-SIA-01) Proceso Sistema de Información y Atención al Usuario y sus procedimientos.
- Indicadores de encuesta satisfacción a usuarios cuarto trimestre 2025.



Términos y Definiciones:

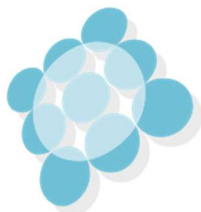
Participación Social en Salud: Es un derecho vinculado con el derecho humano fundamental a la salud y esto significa que es un proceso de gestión de la salud pública que pretende lograr que la ciudadanía, familias y comunidades se organicen e incidan en las decisiones públicas que afectan la salud, aportando a la consecución de los objetivos de la Política de Atención Integral en Salud, del Plan Decenal de Salud Pública y a la gobernanza en salud.

Formas de Participación en Salud: Son todos aquellos espacios, estrategias e instrumentos tendientes al ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud. Todos los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de una organización o de forma individual. En el sector salud existen las siguientes formas de ejercer la participación:

- Consejos Territoriales de Seguridad Social en Salud
- El Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)
- Veedurías Ciudadanas en Salud
- Comités de Participación Comunitaria (COPACO)
- Asociación de Usuarios
- Comité de Ética Hospitalaria
- Participación de la comunidad Hospitalaria

Usuario: Persona que hace uso de su derecho para tener acceso a la información o al uso de bienes o atención salud.

Satisfacción: Es un sentimiento de bienestar cuando se ha obtenido un logro, cubierto una necesidad, impuesto una queja o recibido una respuesta.



Encuesta: Documento para obtener una información a partir de un cuestionario. Las encuestas de satisfacción suelen tener por finalidad conocer el grado de satisfacción de un público objetivo ante un servicio ofrecido o conocer el rendimiento de sus procesos internos.

Manifestación: Expresión del usuario por diferentes mecanismos y se relaciona con la percepción del servicio.

Información: Derecho del usuario a recibir datos o instrucciones de forma comprensible, veraz, adecuada y a tiempo.

Derechos: Es un conjunto de leyes y normas que me dan la posibilidad de recibir información o cualquier otro beneficio, sin distinción de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna.

Deberes: Es una obligación a cumplir con normas o reglas establecidas por una entidad o sociedad, los deberes se relacionan con determinadas actitudes que todos los seres humanos, independientemente de su origen, etnia, edad o condiciones de vida están obligados a cumplir a modo de asegurar al resto de la humanidad la posibilidad de vivir en paz.

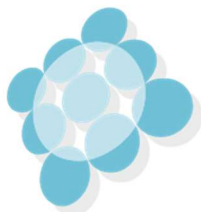
Respuesta: Informe de la investigación y las acciones de mejora relacionadas a la manifestación que se envía al usuario manifestante por diferentes mecanismos (llamada telefónica, correo certificado, correo electrónico, entre otros)

Resolutividad: cumplimiento de las acciones de mejora derivadas del análisis y gestión de las manifestaciones.

Momento de verdad: Instante en el que el cliente entra en contacto con la entidad, y con base en esta experiencia, se forma una impresión sobre la calidad del servicio, las personas y la calidad de la entidad.

PQRSF: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.

SIAU: Sistema de información y atención al usuario.



EPM: Equipo Primario de Mejoramiento.

Grupos de interés: "Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales" (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Glosario Sistema de Gestión MIPG, p. 5).

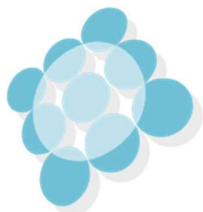
Código de integridad: consolidación de elementos de la cultura organizacional, nuestros valores y principios institucionales, incluyendo los establecidos por el estado para los servidores públicos en Colombia, más los valores propios que guían las actuaciones de los funcionarios y contratistas del Hospital, en cumplimiento al logro de la misión y visión institucional.

Conflicto de intereses: surge cuando un servidor público o particular que desempeña una función pública es influenciado en la realización de su trabajo por consideraciones personales.

OFICINA SIAU HDPUV

El sistema de información y atención al usuario, es un proceso misional y busca contribuir los medios más adecuados para la protección de los usuarios, lograr los aciertos en la toma de decisiones y garantizar el mejoramiento de la calidad, la satisfacción de las necesidades individuales, familiares, sociales y comunitarias de los usuarios agregando valor a la atención suministrada. Este proceso se garantiza en la institución con una oficina destinada a la atención del usuario, donde se suministra la información necesaria para satisfacer las necesidades de los usuarios acerca de la calidad, condiciones administrativas, legales, técnico científicas, horarios y deberes y derechos en seguridad social en salud.

El manual de atención al usuario describe el sistema de información y atención al usuario con los siguientes componentes:



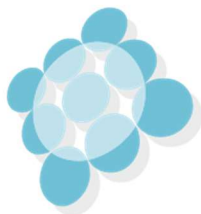
Voz del Cliente.

Son actividades relacionadas con la voz del cliente: Establecer los canales para la recepción de manifestaciones, Trámite de manifestaciones, la identificación de la satisfacción.

Canales para la Recepción de Manifestaciones.

MECANISMOS DE ESCUCHA Y RADICACIÓN DE MANIFESTACIONES





Son los canales establecidos por el Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E., a través de los cuales las entidades, comunidad, partes interesadas, usuarios, servidores públicos, contratistas pueden presentar manifestaciones que son competencia del proceso de Gestión de la Información – Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU.

Canal Electrónico: Medios electrónicos dispuestos por el Hospital, a través de los cuales se puede formular manifestaciones o Formulario electrónico dispuesto en la página web: <https://www.psiquiatricocali.gov.co/index.php/pqrsd-formulario> o Email designado para la notificación de manifestaciones: siauhdpuv@gmail.com

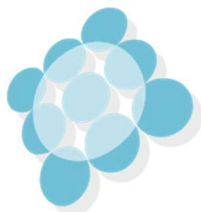
Canal Escrito: Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico, buzón de sugerencias. Ventanilla única.

Voz del cliente: Gestión de Manifestaciones Encuestas de satisfacción, Participación social en salud -IPS

Comité de Ética Hospitalaria Asociación de usuarios COPACOS Participación de la comunidad hospitalaria. Educación en salud

Canal Presencial: Permite el contacto directo con el Profesional Universitario SIAU, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a la radicación de manifestaciones o recibir las mismas de manera verbal orientando el trámite de diligenciamiento del formato establecido para tal fin.

Canal Telefónico: Medio de comunicación verbal a través del cual se puede formular manifestaciones, recepcionadas por el Profesional Universitario SIAU, funcionario que orientará el trámite de diligenciamiento del formato establecido para tal fin.



GESTION DE MANIFESTACIONES (PQRSF)

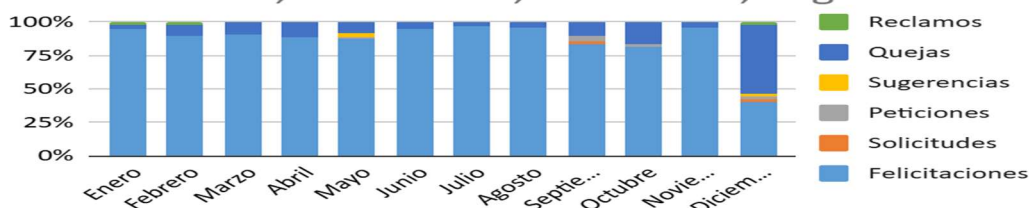
Para el año 2025 a diciembre 31, se recibieron un total de 622 manifestaciones de las cuales: 543 son felicitaciones cuyo porcentaje es del 87,3%; Quejas 66 cuyo porcentaje es 10,6%; solicitudes 2 y su porcentaje del 0.3%, Peticiones 5 con porcentaje del 0.8%, sugerencias 3 porcentaje del 0.5% y reclamos 3 cuyo porcentaje es del 0.5%.

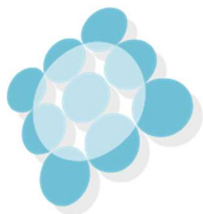
En el cuarto trimestre del año 2025 (Periodo que comprende octubre – noviembre – diciembre), se tuvo reporte por los diferentes canales de 150 manifestaciones, de las cuales 111 fueron felicitaciones (74%), 01 solicitudes (0.7%), 02 Peticiones (1.3%), 01 Sugerencias (0.7%), 34 quejas (22.7%) y 01 reclamo (0.7%)

Dando cumplimiento al compromiso hasta el mes de diciembre de 2025 se registraron en la base de datos del SIAU las siguientes manifestaciones:

Consolidado	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
Felicitaciones	36	34	38	47	54	57	61	65	40	40	52	19	543	87.3%
Solicitudes	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0.3%
Peticiones	0	0	0	0	1	0	0	0	2	1	0	1	5	0.8%
Sugerencias	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	3	0.5%
Quejas	1	3	4	6	5	3	2	3	5	8	2	24	66	10.6%
Reclamos	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0.5%
TOTAL	38	38	42	53	62	60	63	68	48	49	54	47	622	100%
Felicitaciones	94.7%	89.5%	90.5%	88.7%	87.1%	95.0%	96.8%	95.6%	83.3%	81.6%	96.3%	40.4%	87.3%	
Quejas	2.6%	7.9%	9.5%	11.3%	8.1%	5.0%	3.2%	4.4%	10.4%	16.3%	3.7%	51.1%		
Reclamos	2.63%	2.63%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2.13%		

Felicitaciones, Solicitudes, Peticiones, Sugerencia...





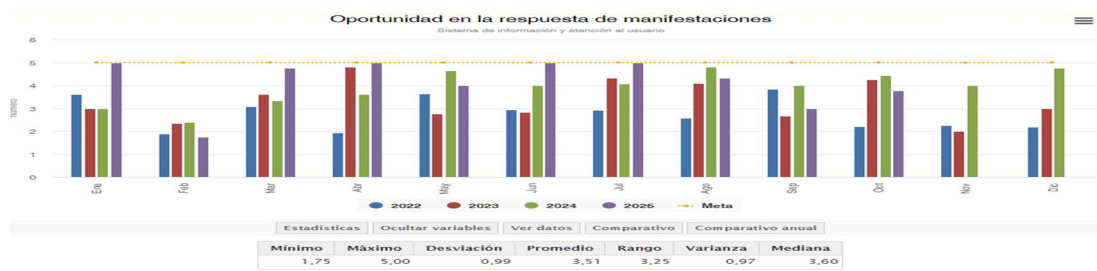
CAUSA DE MANIFESTACIONES:

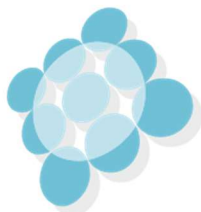
Durante el cuarto trimestre de (octubre-noviembre-diciembre) de la vigencia 2025 no tenemos manifestaciones relacionadas a vulneración de derechos del paciente, prácticas humanizantes, oportunidad o pertinencia.

Consolidación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
C-Continuidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
O-Oportunidad	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	33.3%
P-Pertinencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
A-Accesibilidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
S-Seguridad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Confort	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Prácticas humanizantes	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	66.7%
TOTAL	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	100.0%

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LAS MANIFESTACIONES

Durante todo el periodo del año 2025, se cumplió con el indicador de oportunidad en la respuesta de las manifestaciones, al estar por debajo de la meta del indicador (meta: 05 días) por debajo en 1.5 días (Generado en trimestre: 3.5 días), esto debido al manejo oportuno y eficiente en la prestación del servicio en cada una de las áreas y el aprovechamiento que brinda el servicio de SIAU (Sistema de Información y atención al Usuario) en la búsqueda de soluciones y respuesta a los usuarios.





ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

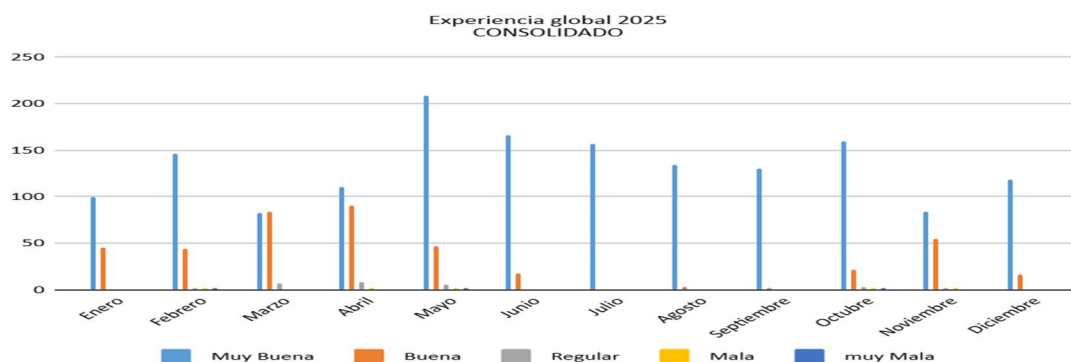
En el periodo analizado del cuarto trimestre (octubre, noviembre y diciembre) de 462 usuarios evaluados el 98.2% (454 encuestas) respondieron la experiencia global como muy buena y buena, manteniendo un indicador controlado con relación a la meta establecida (Meta: 95%) por el Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle, permitiendo identificar que los procesos están generando acciones efectivas en la búsqueda constante de un buen servicio.

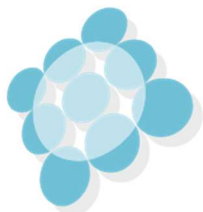
Satisfacción Global

Gráfico #1 Fuente SIAU-ficha de encuesta de satisfacción 2025

Consolidado	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Muy Buena	100	146	83	111	208	166	157	134	130	159	84	118	1596
Buena	46	44	84	90	47	17	0	3	1	22	55	16	425
Regular	0	2	7	8	6	0	0	0	0	3	2	0	28
Mala	0	2	0	1	2	0	0	0	0	1	1	0	7
muy Mala	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	3
	146	195	174	210	264	183	157	137	131	186	142	134	2059
Muy Buena	68.5%	74.9%	47.7%	52.9%	78.8%	90.7%	100.0%	97.8%	99.2%	85.5%	59.2%	88.1%	77.5%
Buena	31.5%	22.6%	48.3%	42.9%	17.8%	9.3%	0.0%	2.2%	0.8%	11.8%	38.7%	11.9%	20.6%
Regular	0.0%	1.0%	4.0%	3.8%	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.6%	1.4%	0.0%	1.4%

Gráfica 2- SIAU encuesta satisfacción global-recomendaría esta IPS fuente SIAU 2025



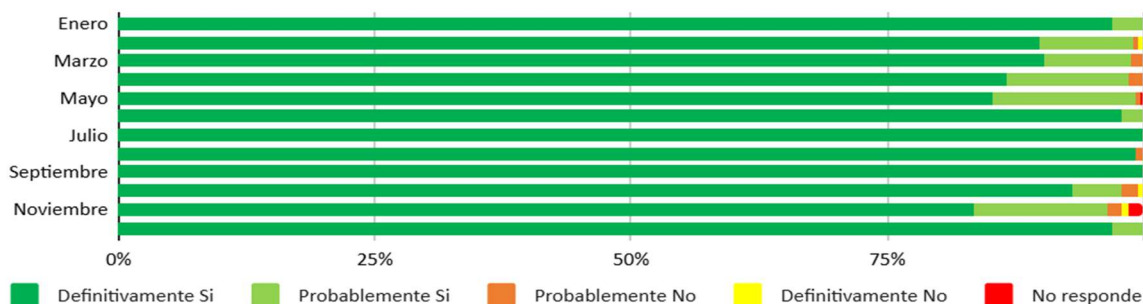


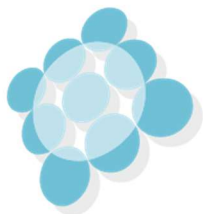
Evaluación de Recomendación de la Institución (De acuerdo a encuesta de satisfacción):

De acuerdo a la encuesta de satisfacción del usuario, donde se consulta si (El usuario) recomendaría el Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario, en este último trimestre (octubre, noviembre, diciembre) fueron evaluados 464 usuarios, de los cuales el 99.09% respondieron (definitivamente si y probablemente sí) recomendarían a un familiar o amigo esta IPS, mantenido el indicador controlado cuya meta está establecida en el 80%. Los resultados se mantienen constantes al compararlo con los anteriores trimestres de esta vigencia.

RECOMENDARIA														
Consolidad o	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic	Total	%
Definitivame nte Si	153	175	157	182	230	179	157	136	131	173	120	130	1923	92.5%
Probablemen te Si	5	18	15	25	38	4	0	0	0	9	19	4	137	6.6%
Probablemen te No	0	1	2	3	1	0	0	1	0	3	2	0	13	0.6%
Definitivame nte No	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3	0.1%
No responde	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	3	0.1%
Total	158	195	174	210	270	183	157	137	131	186	144	134	2079	100%
Definitivame nte Si	96.8%	89.7%	90.2%	86.7%	85.2%	97.8%	100.0%	99.3%	100.0%	93.0%	83.3%	97.0%		
Probablemen te Si	3.2%	9.2%	8.6%	11.9%	14.1%	2.2%	0.0%	0.0%	0.0%	4.8%	13.2%	3.0%		
Suma	100.0%	99.0%	98.9%	98.6%	99.3%	100.0%	100.0%	99.3%	100.0%	97.8%	96.5%	100.0%		

Recomendación de la IPS 2025 CONSOLIDADO





NOTAS FINALES

- El proceso SIAU Continúa respondiendo a los usuarios sus requerimientos, traslada las manifestaciones presentadas por ellos a los diferentes líderes de áreas y realiza seguimiento a la trazabilidad dentro de los plazos establecidos en las disposiciones legales.

Elaboró

Fabian Andrés Jiménez Álvarez

Profesional SIAU

Reviso el Informe:

Julio Miguel Porras Prieto

Asesor de Control Interno