

	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQR PRIMER SEMESTRE 2026	Fecha: 01/07/2026
	HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E	Código: PADM-CIN-001
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Página: 1 de 9 Versión: 001

**E.S.E. HOSPITAL SAN ROQUE - EL COPEY CESAR
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION
INFORME DE SEGUIMIENTO A PQR
PRIMER SEMESTRE 2026**

LUIS RAFAEL DAZA BARRIOS
Jefe oficina de Control Interno

El Copey Cesar, Julio de 2026

	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQR PRIMER SEMESTRE 2026	Fecha: 01/07/2026
	HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E	Código: PADM-CIN-001
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Página: 2 de 9 Versión: 001

Introducción.

Atendiendo uno de los propósitos del sistema de Control Interno, el cual está orientado a lograr la eficiencia, eficacia y transparencia en el ejercicio de las funciones de la entidad, la Oficina de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta el Informe de seguimiento al tratamiento de las PQRS recibidas durante el primer semestre de 2026 en el Centro de Atención al Ciudadano y también las solicitudes de información recibidas por la ventanilla única del Hospital San Roque de El Copey Cesar E.S.E.

Objetivo:

Verificar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de las PQR's recibidas por el Centro de Atención al Usuario CAC del Hospital San Roque de El Copey Cesar y la oportunidad de respuesta dada a las solicitudes de información recibidas por ventanilla única.

Alcance:

Para el presente informe se tomarán como base las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes interpuestas por los usuarios ante el Centro de Atención al Ciudadano del Hospital San Roque de El Copey Cesar E.S.E durante el primer semestre de 2026.

Fundamento legal.

La Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 establece que la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

A continuación, se presenta el informe de seguimiento a las PQRs durante el primer semestre de 2026, tomando como base la información que presenta el Centro de Atención al Ciudadano CAC y las solicitudes de información recibidas en la ventanilla única del hospital.

	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQR PRIMER SEMESTRE 2026	Fecha: 01/07/2026
	HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E	Código: PADM-CIN-001
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Página: 3 de 9
		Versión: 001

Canales de recepción de PQRs.

- **Buzones:** El hospital cuenta con 3 buzones ubicados en los pasillos de: Consulta Externa, hospitalización y urgencias de la ESE.

Dichos buzones, son aperturados por un funcionario del C.A.C. cada 10 días esta apertura se realiza con el acompañamiento de un usuario o de un integrante de la asociación de usuarios.

- **Link:** Se encuentra habilitado a través de la página web de la entidad, un link establecido para la recepción de PQRS por parte de usuarios y ciudadanía en general:


[Inicio](#)
[Nuestra Entidad](#)
[Normograma](#)
[Servicios](#)
[Usuarios](#)
[Nuestra Gestión](#)
[Contáctenos](#)

Contáctenos

Tu nombre *

Tu correo electrónico *

Asunto *

Tu mensaje *



Activar Windows

Ir a Configuración de PC para activar Windows.

	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQR PRIMER SEMESTRE 2026	Fecha: 01/07/2026
	HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E	Código: PADM-CIN-001
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Página: 4 de 9 Versión: 001

- **Centro de Atención al Ciudadano:** En aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se cambió el nombre de Siau a C.A.C – Centro de Atención al Ciudadano. Para ello, el hospital cuenta con una dependencia encargada de brindar a los usuarios orientación e información acerca de todos los servicios que se prestan en la entidad; de igual manera cuenta con dos profesionales en trabajo social que atienden requerimientos verbales y escritos que realizan los usuarios de manera permanente y realizan interconsulta en los servicios.

Análisis por servicios de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el primer semestre de 2026.

Durante el primer semestre de 2026, se recibieron en total 15 peticiones, en las cuales obtuvimos una excelente oportunidad de respuesta en días, con una fecha de respuesta de un día a cada una de ellas.

NIVELES DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DURANTE EL SEMESTRE

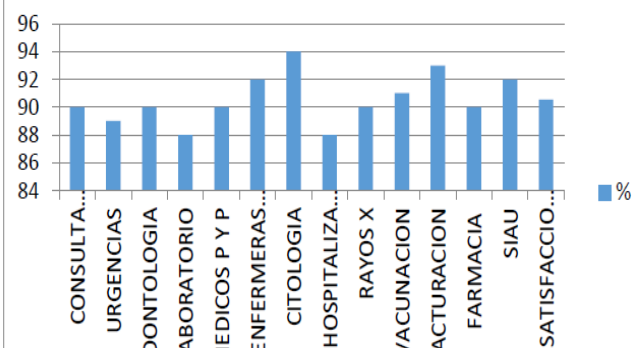
La oficina de atención al usuario nos ha suministrado la siguiente información referentes a los niveles de satisfacción por parte de los usuarios de la ESE en los diferentes servicios que la misma ofrece:

	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQR PRIMER SEMESTRE 2026	Fecha: 01/07/2026
	HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E	Código: PADM-CIN-001
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Página: 5 de 9 Versión: 001

ENCUESTAS DE SATISFACION I Y II TRIMESTRE

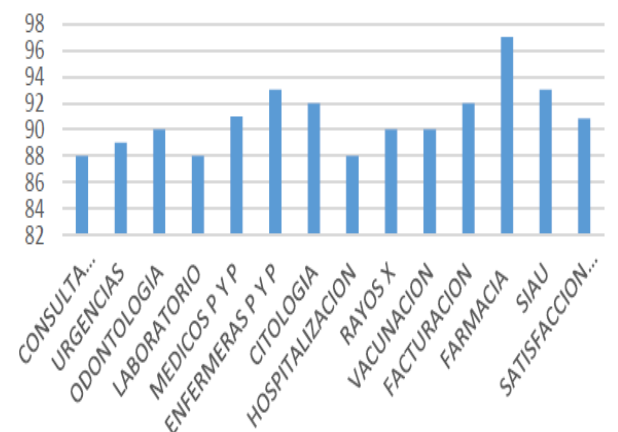
CONSOLIDADO SATISFACCION ENERO 2026	
SERVICIO	%
CONSULTA EXTERNA	90
URGENCIAS	89
ODONTOLOGIA	90
LABORATORIO	88
MEDICOS P Y P	90
ENFERMERAS P Y P	92
CITOLOGIA	94
HOSPITALIZACION	88
RAYOS X	90
VACUNACION	91
FACTURACION	93
FARMACIA	90
SIAU	92
SATISFACCION GLOBAL ENERO 2026	91
Total encuestas aplicadas	130

CONSOLIDADO SATISFACCION ENERO



CONSOLIDADO SATISFACCION FEBRERO 2026	
SERVICIO	%
CONSULTA EXTERNA	88
URGENCIAS	89
ODONTOLOGIA	90
LABORATORIO	88
MEDICOS P Y P	91
ENFERMERAS P Y P	93
CITOLOGIA	92
HOSPITALIZACION	88
RAYOS X	90
VACUNACION	90
FACTURACION	92
FARMACIA	97
SIAU	93
SATISFACCION GLOBAL FEBRERO 2026	91
Total encuestas aplicadas	130

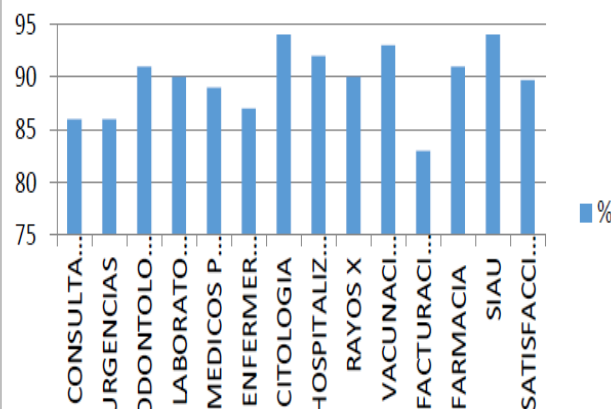
CONSOLIDADO SATISFACCION FEBRERO



	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQR PRIMER SEMESTRE 2026	Fecha: 01/07/2026
	HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E	Código: PADM-CIN-001
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Página: 6 de 9 Versión: 001

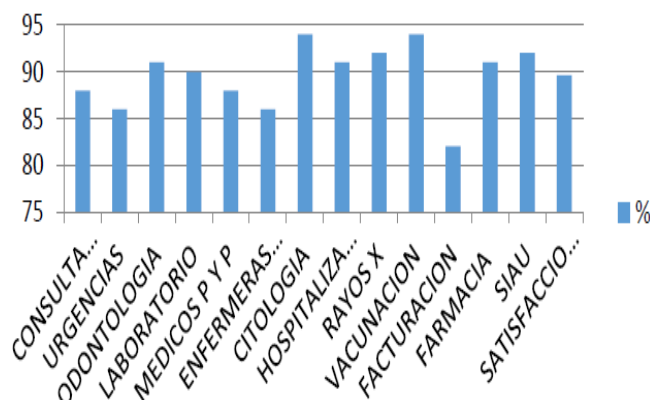
CONSOLIDADO SATISFACCION MARZO 2026	
SERVICIO	%
CONSULTA EXTERNA	86
URGENCIAS	86
ODONTOLOGIA	91
LABORATORIO	90
MEDICOS P Y P	89
ENFERMERAS P Y P	87
CITOLOGIA	94
HOSPITALIZACION	92
RAYOS X	90
VACUNACION	93
FACTURACION	83
FARMACIA	91
SIAU	94
SATISFACCION GLOBAL MARZO 2026	90
Total encuestas aplicadas	130

CONSOLIDADO SATISFACCION MARZO 2026



CONSOLIDADO SATISFACCION ABRIL 2026	
SERVICIO	%
CONSULTA EXTERNA	88
URGENCIAS	86
ODONTOLOGIA	91
LABORATORIO	90
MEDICOS P Y P	88
ENFERMERAS P Y P	86
CITOLOGIA	94
HOSPITALIZACION	91
RAYOS X	92
VACUNACION	94
FACTURACION	82
FARMACIA	91
SIAU	92
SATISFACCION GLOBAL MARZO 2026	90
Total encuestas aplicadas	130

CONSOLIDADO SATISFACCION ABRIL 2026



	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQR PRIMER SEMESTRE 2026	Fecha: 01/07/2026
	HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E	Código: PADM-CIN-001
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Página: 7 de 9 Versión: 001

CONSOLIDADO SATISFACCION MAYO 2026	
SERVICIO	%
CONSULTA EXTERNA	90
URGENCIAS	97
ODONTOLOGIA	87
LABORATORIO	88
MEDICOS P Y P	94
ENFERMERAS P Y P	91
CITOLOGIA	91
HOSPITALIZACION	94
RAYOS X	89
VACUNACION	90
FACTURACION	89
FARMACIA	94
SIAU	97
SATISFACCION GLOBAL MAYO 2026	92
Total encuestas aplicadas	130



CONSOLIDADO SATISFACCION JUNIO 2026	
SERVICIO	%
CONSULTA EXTERNA	90
URGENCIAS	89
ODONTOLOGIA	88
LABORATORIO	88
MEDICOS P Y P	91
ENFERMERAS P Y P	98
CITOLOGIA	90
HOSPITALIZACION	97
RAYOS X	91
VACUNACION	91
FACTURACION	87
FARMACIA	98
SIAU	96
SATISFACCION GLOBAL JUNIO 2026	92
Total encuestas aplicadas	130



	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQR PRIMER SEMESTRE 2026	Fecha: 01/07/2026
	HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E	Código: PADM-CIN-001
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Página: 8 de 9
		Versión: 001

CONCLUSIONES

- Se evidencia que el Hospital San Roque de El Copey Cesar, administrativamente tiene organizado el sitio de recepción y trámite de las solicitudes de información que se reciben de los usuarios tanto internos como externos.
- El Centro de Atención al Ciudadano, Aunque desde el C.A.C. realizan las acciones pertinentes para dar respuesta oportuna a todos los comentarios, no obstante, se evidencia que hay solicitudes sin respuesta al finalizar el semestre.
- Desde el área de dirección T.I. se han implementado herramientas ofimáticas que han permitido a los funcionarios del Centro de Atención al Ciudadano aplicar las encuestas directamente en la plataforma, permitiendo mayor oportunidad en la consolidación de los datos.
- El hospital cuenta con diversos canales de atención para que los ciudadanos puedan allegar sus solicitudes de información. Estos canales son: Buzones, oficina de atención al ciudadano, ventanilla única, correo electrónico o a través de la página web [www. hosanroque.gov.co](http://www.hosanroque.gov.co)

	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQR PRIMER SEMESTRE 2026	Fecha: 01/07/2026
	HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E	Código: PADM-CIN-001
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Página: 9 de 9 Versión: 001

RECOMENDACIONES

Con el propósito de contribuir a mejorar la gestión del proceso de atención al usuario en el Hospital San Roque de El Copey Cesar, se hacen las siguientes recomendaciones:

1. Solicitar a dirección TI la capacitación de los funcionarios del CAC para el uso del módulo de PRQS.
2. Intervenir a aquellos funcionarios que se evidencie, son objeto de quejas recurrentes por parte de los usuarios.
3. Implementar una herramienta de seguimiento que genere alarmas previas al vencimiento de las respuestas evitando de esta manera el riesgo de vencimiento de términos, en caso de que se presente
4. Identificar las temáticas recurrentes de PQRS y establecer espacios de retroalimentación con los líderes de los procesos involucrados a fin de prevenir la multiplicidad de quejas por la misma causa.



LUIS RAFAEL DAZA BARRIOS

Jefe de Control Interno

Hospital San Roque de El Copey Cesar.