

	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: FR-GSI-064
		Fecha de aplicación: 05 octubre de 2019
	INFORME	Versión: 0

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS DEL PRIMER TRIMESTRE 2026

Fecha de informe: 15 de abril de 2026

Entidad: CEHANI ESE

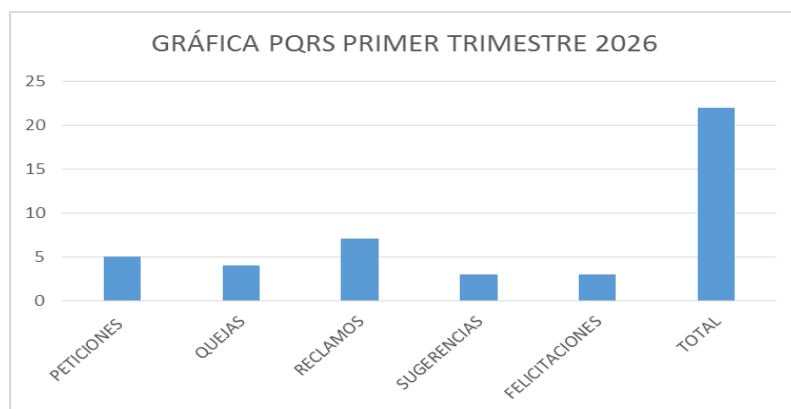
Periodo: Primer trimestre de 2026

Objetivo: Atender y tramitar las PQRSF de los usuarios, de tal manera que se aclaren o resuelvan inquietudes, con relación a los servicios que presta la organización y tomar acciones que permitan disminuir y/o eliminar sus causas.

Durante el primer trimestre de la vigencia 2026, se radicaron mediante buzón de sugerencias un total de 22 PQRSF distribuidas de la siguiente manera: 7 reclamos, 5 peticiones, 4 quejas, 3 sugerencias y 3 felicitaciones, siendo éste el reporte más alto, 4 sugerencias y 6 felicitaciones, es de importancia resaltar que la apertura de buzones se realiza los días lunes, miércoles y viernes de cada semana, conjuntamente con un integrante de la Asociación de Usuarios.

Tabla 1. Tabulación Trimestral

TABULACION TRIMESTRAL 2026							
MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL	% MENSUAL
Enero	0	2	0	0	0	2	9%
Febrero	2	0	2	2	2	8	35%
Marzo	3	2	5	1	2	13	57%
TOTAL	5	4	7	3	4	23	100%



	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: FR-GSI-064
		Fecha de aplicación: 05 octubre de 2019
	INFORME	Versión: 0

Como se observa en la gráfica anterior, el mayor número de usuarios presenta reclamos, los cuales se asocian con la inoportunidad en el agendamiento de citas y los tiempos de espera.

A continuación se explica el motivo de las PQRSF y las acciones realizadas frente a cada situación:

RECLAMOS:

1. Inoportunidad para acceder al servicio de call center (4)

Los usuarios refieren su inconformidad con respecto a la dificultad para acceder al servicio de asignación de citas, 2 usuarios requieren cita para exámenes auditivos, 1 usuario para la especialidad de otorrinolaringología y 1 usuario requiere una prueba de administración neuropsicológica. Se gestiona las citas solicitadas, informando al usuario vía whatsapp y por llamada telefónica, la información relacionada con la fecha y hora de las respectivas citas.

Por otra parte, para mejorar el acceso al servicio de call center, desde gerencia se contrata dos auxiliares de enfermería para apoyar el proceso de asignación de citas, además de una trabajadora social quien realiza atención presencial y personalizada a los usuarios con enfoque diferencial.

2. Mantenimiento en zona de hidroterapia (1)

Un usuario de manera anónima manifiesta que es necesario realizar mantenimiento en zona de hidroterapia, ya que los flotadores y bandas se encuentran en mal estado, además la instalación de puertas en los vestieres y jaboneros, se socializa la solicitud al líder del área encargado de mantenimiento de la entidad, quien refiere que ya se gestionó la compra e instalación de dichos elementos, además hace un llamado a los usuarios para que realicen un uso adecuado de los mismos.

	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: FR-GSI-064
		Fecha de aplicación: 05 octubre de 2019
	INFORME	Versión: 0

3. Demora en la atención en la consulta con la especialidad de Otorrinolaringología (2)

Dos usuarias manifiestan que en la consulta de otorrinolaringología, hubo demora en la atención en la entrega de documentos después de la prestación del servicio, además solicitan que se acondicione el espacio para consumo de alimentos, ya que en la tienda que se encuentra ubicada dentro de las instalaciones, no comercializan alimentos nutritivos para los niños, se explica a la usuaria que CEHANI ESE dentro de su plan de desarrollo contempla la construcción de una cafetería tanto para usuarios, como para funcionarios de la entidad. En cuanto a la demora en la atención se socializa el reclamo a la líder del área Jefe Sandra Jiménez, quien aduce que solicita excusas a las usuarias por los inconvenientes presentados y da a conocer a su equipo de trabajo la insatisfacción de la usuaria, para agilizar el proceso de entrega de soportes médicos, cabe resaltar que después de prestar el servicio, las auxiliares de consulta médica especializada, deben cargar la información a la plataforma lazos, revisar la correcta identificación de los pacientes, imprimir la documentación y entregar al paciente con las recomendaciones pertinentes, aunado a ello el flujo de pacientes es bastante considerable, se informa a las pacientes la respuesta por parte de la líder, quienes por vía telefónica y whatsapp, manifiestan sus opciones y se cierran las PQRSF como satisfactorias.

PETICIONES :

1. Mantenimiento hidroterapia- instalación de espejo, baño y agua caliente (3)

Usuaris solicitan que en la zona establecida para las sesiones de hidroterapia, se realice la instalación de espejo en los vestieres de las mujeres, así como también adecuar un baño alterno, en cuanto al servicio de agua caliente refieren que es de gran necesidad, puesto que el cambio de temperatura les afecta en su salud. El líder del área de mantenimiento Dr. Carlos Erazo argumenta que de acuerdo a la solicitud se instalará el espejo en el área requerida, sin embargo el baño alterno no se puede instalar, ya que no se cuenta con la infraestructura necesaria. Por otro lado manifiesta que el servicio de agua caliente estuvo

	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: FR-GSI-064
		Fecha de aplicación: 05 octubre de 2019
	INFORME	Versión: 0

suspendido por algunas semanas, ya que se estaban realizando labores de mantenimiento en la red de gas, no obstante ya se cuenta con dicho servicio.

2. Solicitud de citas médicas para la especialidad de Terapias físicas (2)

Dos usuarias solicitan la asignación de citas para Terapias físicas, ya que no ha sido posible acceder vía telefónica, se gestiona la citas requeridas y se informa a las usuarias fecha y hora de las mismas.

QUEJAS

1. Mala atención y trato por parte de especialistas y contratistas: (4)

Los usuarios manifiestan su insatisfacción frente a la atención recibida por los especialistas en Genética y neuropsicología, Dr. Cristian Arcos y Dra. Dirley Erazo respectivamente, señalan que el trato y la actitud durante la consulta no fueron adecuados ni respetuosos. Asimismo, expresan inconformidad con la información proporcionada por el personal de call center al momento de asignar cita médica, y reportan demoras en la atención por parte del personal del área de farmacia.

Para los casos mencionados, la queja fue socializada con los líderes de proceso, quienes expusieron las inquietudes de los usuarios a los especialistas y contratistas implicados. Como resultado, se anexan actas de reunión y compromisos orientados a prevenir la repetición de estas situaciones. Finalmente, se comunica la respuesta a los usuarios, dando cierre a las PQRSF.

SUGERENCIAS

1. Adecuación de consultorios oscuros para la aplicación de exámenes auditivos (1)

Una usuaria de manera anónima sugiere que los potenciales evocados auditivos, deben realizarse en salas de espera oscuras, ya que los bebés que acceden a este servicio necesitan tranquilidad y comodidad, se socializa la PQRSF a la líder del área de ayudas

	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: FR-GSI-064
		Fecha de aplicación: 05 octubre de 2019
	INFORME	Versión: 0

diagnosticas audiologías, quien refiere que el consultorio habilitado para este servicio, se encuentra aislado de las demás especialidades, para mantener un ambiente tranquilo y sin ruido, no obstante el paciente debe permanecer despierto, únicamente debe dormir en el momento que se encuentra en el consultorio y lo ordene la especialista. Se publica acta de fijación en cartelera.

2. Agua caliente y manejar los turnos en las duchas (1)

Un usuario sugiere el servicio de agua caliente en las duchas de la zona de hidroterapia, como también que se respeten los turnos y el tiempo utilizado en las duchas, se socializa la PQRSF con el líder del área de mantenimiento, quien expresa que el servicio de agua caliente estuvo suspendido por algunas semanas, ya que se estaban realizando labores de mantenimiento en la red de gas, no obstante ya se cuenta con dicho servicio.

En cuanto a los turnos y tiempo de los usuarios para el uso de las duchas, se informa a la Dra. Ximena Valencia líder del área de hidroterapia, para que se ejerza un mayor control y se realice educación a los usuarios en cuanto al buen uso de las duchas de dicha área.

3. Olor a humedad en zona de hidroterapia (1)

Usuaría manifiesta que se percibe un fuerte olor a humedad en zona de consultorios de terapias, el Dr. Carlos Erazo líder del área de mantenimiento refiere que debido a ser una construcción e infraestructura nueva, se presenta el inconveniente del olor a humedad, sin embargo el personal de limpieza ejerce sus labores de aseo y mantenimiento para disminuir este factor en la zona mencionada.

FELICITACIONES

1. Por buen servicio y excelente atención (4)

Usuarios expresan su sentir, por la buena atención y servicio recibido por parte de las especialistas en fisioterapia Dra. Viviana Montenegro, Dra. Claudia Delgado, a la especialista en audiología Ana Milena Bolaños, así mismo al personal de vigilancia Sr. Edwin Moreno y en general una felicitación a todo el personal.

 CEHANI ESE Unidad Médica Avanzada	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN		Código: FR-GSI-064
	INFORME		Fecha de aplicación: 05 octubre de 2019
			Versión: 0

GENERALIDADES

- El canal más utilizado es a través de los buzones ubicados en los diferentes servicios, para un total de 23 PQRSF, , como lo muestra la siguiente tabla:

PRIMER TRIMESTRE DE 2026		
CANALES UTILIZADOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buzon de sugerencias	23	0%
Correo Electronico	0	0%
Presencial	0	0%
Pagina Web	0	0%
Unidad de Correspondencia	0	0%
SUMATORIA	23	100%

- En mayor proporción nuestros usuarios manifiestan su insatisfacción con respecto a la dificultad para acceder al servicio de call center, por lo cual la oficina de atención al usuario a implementado como acción de mejora, la atención presencial para solicitud de citas a usuarios clasificados como cliente preferencial y usuarios que vienen de municipios lejanos, respondiendo a las solicitudes de acuerdo a la disponibilidad de agendas y en el caso de que no haya disponibilidad se maneja una lista de espera que se gestiona de manera mensual y según disponibilidad.

ANÁLISIS DE CAUSAS

Del análisis de las PQRSF recibidas, se identifican las siguientes causas principales:

1. Limitaciones en la capacidad operativa del canal de atención (call center)

- Insuficiencia de personal para atender la demanda de llamadas.
- Alta demanda de servicios especializados (audiología, otorrinolaringología, terapias).
- Falta de canales alternativos eficientes para asignación de citas.
- Impacto: Dificultad en el acceso oportuno a los servicios y aumento de la insatisfacción del usuario.

2. Debilidades en la oportunidad de la atención y procesos administrativos

- Tiempos prolongados en la entrega de documentos posteriores a la consulta.
- Procesos manuales o secuenciales (registro en plataforma, validación, impresión).
- Alto flujo de pacientes frente a la capacidad instalada.

 CEHANI ESE Unidad Médica Avanzada	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: FR-GSI-064
		Fecha de aplicación: 05 octubre de 2019
	INFORME	Versión: 0

- Impacto: Percepción de demoras y baja eficiencia en la prestación del servicio.

3. Oportunidades de mejora en la atención al usuario

- Falta de fortalecimiento en competencias de trato humanizado y comunicación asertiva en algunos profesionales y contratistas.
- Inconsistencias en la información brindada por el personal de call center.
- Impacto: Quejas relacionadas con trato inadecuado y desconfianza en la información recibida.

4. Condiciones de infraestructura y mantenimiento

- Desgaste de equipos e insumos en áreas como hidroterapia.
- Situaciones propias de infraestructura nueva (humedad, ajustes locativos).
- Impacto: Reclamos y sugerencias relacionadas con comodidad, seguridad y experiencia del usuario.

5. Falta de cultura de uso adecuado de los servicios

- Uso inadecuado de elementos en zona de hidroterapia.
- Incumplimiento de turnos en espacios compartidos (duchas).
- Impacto: Deterioro de recursos y conflictos entre usuarios.

Se implementaron acciones orientadas a mejorar la oportunidad y calidad del servicio, incluyendo la gestión y asignación de citas con notificación oportuna a los usuarios, el fortalecimiento del call center mediante la contratación de personal de apoyo y la atención presencial con enfoque diferencial. Asimismo, se socializaron las PQRS con los líderes de proceso para realizar retroalimentación al personal involucrado, establecer compromisos de mejora y agilizar procesos internos. En paralelo, se gestionaron intervenciones de mantenimiento y adecuación en infraestructura, se restablecieron servicios afectados, se promovió el uso adecuado de los recursos por parte de los usuarios y se brindaron respuestas oportunas que permitieron el cierre efectivo de los casos.

	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: FR-GSI-064
		Fecha de aplicación: 05 octubre de 2019
	INFORME	Versión: 0

FORTALEZAS

- CEHANI ESE cuenta con buzones de PQRS dispuestos en los diferentes servicios, a través del correo electrónico y la página institucional.
- Desde la oficina de atención al usuario también se ofrece acompañamiento de manera presencial en donde se priorizan solicitudes de grupos vulnerables como fundaciones, niños y adolescentes bajo custodia del ICBF y correo electrónicos de las diferentes EPS con lo cual buscamos mejorar el acceso a los servicios.
- La oficina de atención al usuario dispone de atención preferencial para adultos mayores sin red de apoyo y usuarios de municipios lejanos, se agendan citas según disponibilidad o se ingresan a una lista de espera los casos catalogados como prioritarios.
- Teniendo en cuenta que nuestros usuarios en mayor proporción pertenecen a la EPS Emssanar se han dispuesto canales de atención permanente con el fin de mejorar la oportunidad y atender casos de tutelas y PQRS, mediante la habilitación de un drive diseñado para tales solicitudes, los drives son diligenciados por funcionarios de Emssanar y se responde desde la oficina de Atención al Usuario.
- CEHANI ESE cuenta con un procedimiento interno PR-ATU 001 GESTIÓN DE PQRSF y PT-AUS-003 PROTOCOLO DE BIENVENIDA Y ATENCIÓN AL USUARIO, diseñado desde la oficina de Atención al Usuario, Política de humanización, referentes de comportamiento que permiten garantizar una atención integral a todos los usuarios.

DEBILIDADES

- Falta de respuesta oportuna de los líderes de procesos, a las PQRSF enviadas desde la oficina de Atención al Usuario.
- Respuestas que no cumplen con sus expectativas ni brindan una solución de fondo a sus inquietudes.
- Reclamos reiterativos relacionados con la inoportunidad en la atención y la dificultad para acceder al servicio de call center.

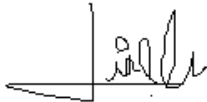
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: FR-GSI-064
		Fecha de aplicación: 05 octubre de 2019
	INFORME	Versión: 0

- Nariño no cuenta con mayor oferta de subespecialistas, por lo cual estos se deben contratar desde otras ciudades a nivel nacional.

CONCLUSIÓN:

El análisis de las PQRSF evidencia que, aunque la entidad garantiza la gestión y respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios, persisten oportunidades de mejora en aspectos clave como el acceso a los servicios, la oportunidad en la atención, la calidad de la información suministrada y el trato humanizado. No obstante, las acciones implementadas han permitido mitigar las situaciones reportadas, fortalecer los procesos internos y mejorar la experiencia del usuario. Se hace necesario continuar con estrategias de mejora continua, enfocadas en el fortalecimiento del talento humano, la optimización de los canales de atención y el mantenimiento de la infraestructura, con el fin de elevar los niveles de satisfacción y calidad en la prestación del servicio.

Cordialmente,



T.S VANESSA ORTEGA GÓMEZ

Líder Oficina de Participación Social y Atención al Usuario