

	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 SEGUNDO TRIMESTRE 2026**

Fecha de informe: 09 de julio de 2026

Entidad: CEHANI ESE

Periodo: Segundo 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 segundo trimestre de la vigencia 2026, se radicaron mediante buzón de sugerencias un total de 45 PQRSF distribuidas de la siguiente manera: 20 reclamos, 11 peticiones, 6 quejas, 2 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

CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2026						
TABULACION MENSUAL 2026						
MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
Abril	3	6	9	1	2	21
Mayo	4	0	6	0	3	13
Junio	4	0	5	1	1	11
TOTAL	11	6	20	2	6	45

Como se observa en la tabla 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:

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

RECLAMOS:

1. Inoportunidad para acceder al servicio de call center (16)

Los usuarios refieren su inconformidad con respecto a la dificultad para acceder al servicio de asignación de citas. 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 en call center y dos auxiliares para realizar atención presencial y personalizada a los usuarios con enfoque diferencial.

2. Tramite de actualización de documento de identidad (1)

Usuaría manifiesta insatisfacción debido a que no se presta servicio por que el paciente no cuenta con el documento de identidad actualizado, al momento de solicitar la cita el paciente tiene 6 años de edad, sin embargo para el día de la cita cumple 7 años, por lo tanto según trámites administrativos y requisitos de facturación, se debe actualizar el documento para prestar el servicio, se explica a la usuaria que el trámite de actualización de dicho documento es responsabilidad del usuario, se reprograma cita.

3. Tiempo de espera para entrega de historia clínica en Quirofano (1)

Usuaría manifiesta su inconformidad como familiar de paciente, debido a la demora en la entrega de ordenes médicas e historia clínica en el área de quirofano, manifiesta que tuvo que esperar dos horas para que dichos documentos sean entregados, posterior a la realización de un procedimiento quirúrgico, se socializa con la líder del área jefe Deisy Vallejo quien refiere que se tenía organizado la realización de procedimientos láser y por último la aplicación de inyección intravítrea, razón por la cual los pacientes de procedimientos láser se los citó a las 10:30 am para la preparación y aplicación de gotas

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

para dilatación pupilar, pero en el transcurrir de la mañana una de las cirugías que se estaba operando se demoró más de lo habitual por la complejidad de la cirugía, una vez la especialista termina de realizar los procedimientos pasa a la verificación de los registros de historia clínica para posteriormente el personal auxiliar registre en historia lo que ordena la especialista y entregue los registros a los usuarios.

Es así como la familiar de la paciente DIGNA BOLAÑOS, se encontraba un poco alterada por la demora a pesar de que se le había explicado lo sucedido manifestando que era una falta de respeto con el usuario, además refiere que se tenía que entregar de inmediato su historia clínica, por lo tanto para evitar inconvenientes con la usuaria, se solicitó al personal auxiliar que se priorice en terminar de hacer los registros de la paciente DIGNA BOLAÑOS antes que los demás usuarios que habían pasado antes que ella.

Se resalta a la usuaria que en las jornadas quirúrgicas de RETINOLOGÍA, los pacientes deben tener paciencia y esperar debido a que se trata de dar mayor oportunidad de atención debido a que la especialista viene una sola semana en el mes y por ende se aprovecha a atender a los pacientes que requieren el servicio de retinología.

4. Inconveniente con la prestación de servicio en el área de Quirofano (1)

En atención a la inconformidad manifestada por el familiar de la paciente, relacionada con la atención programada con el especialista en Glaucomatología, Dr. Marco Martínez, se realizó la verificación correspondiente con el área de Quirófano.

De acuerdo con la información suministrada por la Jefe del área, se evidenció que durante el proceso de confirmación de la cita se presentó una confusión por parte de la auxiliar encargada, quien brindó una información errónea respecto a la fecha de atención. Una vez identificado el error, la institución gestionó de manera inmediata un sobrecupo para que la paciente pudiera ser valorada al día siguiente, garantizando así la prestación del servicio por parte del especialista.

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

Durante la consulta, el Dr. Marco Martínez determinó que la condición clínica de la paciente requería manejo prioritario; sin embargo, tras la valoración especializada se concluyó que el procedimiento quirúrgico debía realizarse en una institución de IV nivel de complejidad, por lo que no era posible efectuar la cirugía en CEHANI ESE.

Con el fin de garantizar la continuidad y oportunidad en la atención, la Jefe del área de Quirófano realizó las gestiones necesarias para obtener la autorización correspondiente y coordinar una cita prioritaria en la ciudad de Cali, brindando acompañamiento permanente a la paciente y su familia durante el proceso. La información fue socializada con la usuaria, quien confirmó su conocimiento y asistencia a la cita programada.

Respecto a la solicitud de reconocimiento de gastos por concepto de hospedaje, transporte y alimentación, se informa que CEHANI ESE no cuenta con competencia ni disposición normativa que permita efectuar reembolsos por dichos conceptos en situaciones como la descrita.

No obstante, la institución reconoce la situación presentada y ofrece disculpas por los inconvenientes ocasionados a raíz del error en el proceso de confirmación de la cita. Asimismo, se han reforzado las medidas internas para evitar que situaciones similares se presenten nuevamente y continuar garantizando una atención segura, humanizada y oportuna a nuestros usuarios.

Por lo anterior, se concluye que la entidad adoptó las acciones necesarias para subsanar la situación presentada, garantizando la valoración especializada de la paciente y la gestión prioritaria de la atención requerida en el nivel de complejidad correspondiente.

5. Inconformidad con la información suministrada para la programación de procedimientos y la atención recibida por jefe Sandra Jimenez (1)

Usuaria manifiesta su inconformidad por la atención recibida por parte de la Lider del área de Consulta Médica especializada, en primera instancia refiere que no se realizó un buen agendamiento para que en la cita le realicen tanto la consulta de control con la especialidad

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

de Neurología, como la aplicación de la toxina botulínica, además la actitud de la líder del servicio no fue la adecuada, la usuaria manifiesta que tuvo que esperar mucho tiempo para ser atendida por la líder, sin embargo se aclaran los horarios de atención que tiene la misma, Se notifica al líder del proceso ACME tras el análisis realizado se identificó que durante el proceso de agendamiento no se verificó adecuadamente la autorización registrada en la plataforma correspondiente situación que ocasionó que se que se programará únicamente la consulta de control sin incluir el procedimiento requerido. Esta circunstancia generó las dificultades presentadas al momento de la Facturación y posterior atención, de igual manera, se verificó que una vez conocida la situación al personal de la institución, realizó las gestiones necesarias para habilitar un sobrecupo y garantizar la programación del procedimiento ordenado por el especialista, brindando la orientación correspondiente para dar solución a su reconocimiento, o sea ni reconoce la importancia de prestar un servicio oportuno, claro y humanizado.

PETICIONES

1. Solicitud de citas médicas para diferentes especialidades (9)

Usuarios 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.

2. Mantenimiento hidroterapia- instalación de espejo, baño y agua caliente (2)

Usuarios solicitan que en la zona establecida para las sesiones de hidroterapia, se realice la instalación de espejo en los vestidores de las mujeres, así como también el 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, por otro lado manifiesta 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.

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

QUEJAS

1. Mala atención y trato por parte de especialistas y contratistas: (6)

Especialistas:

Los usuarios manifiestan su insatisfacción frente a la atención recibida por los especialistas en Audiología y neuropsicología, Dr. Paula Maigual y Dra. Dirley Erazo respectivamente, señalan que el trato y la actitud durante la consulta no fueron adecuados ni respetuosos.

Para el caso de la Dra. Paula Maigual, la usuaria manifiesta que la especialista no dio cumplimiento al horario establecido en la agenda programada para el día 17 de abril del año en curso.

No obstante, al verificar la información, se evidencia que la usuaria llegó con anterioridad a la hora asignada para realizar el proceso de facturación, razón por la cual el tiempo de espera percibido fue mayor. Asimismo, al consultar el sistema, se identifica que los tiempos de atención se encuentran dentro de los límites establecidos, teniendo en cuenta que la cita estaba programada para las 09:00 a.m. y la paciente finalizó la consulta a las 09:40 a.m.

Por lo anterior, se brinda información y explicación a la usuaria respecto a los tiempos correspondientes para el proceso de facturación y la prestación del servicio. De igual manera, se socializa la PQRSF con la especialista, resaltando la importancia de mantener un trato humanizado y empático hacia los pacientes.

Por otro lado, en relación con los casos presentados con la Dra. Dirley Erazo, luego de realizar el análisis correspondiente de cada situación, se logró corroborar que la inconformidad de los usuarios obedecía a trámites ajenos a la especialista, específicamente relacionados con el proceso de asignación de citas y facturación.

Lo anterior se presentó debido a inconvenientes asociados a la documentación requerida para el proceso de facturación y a información inadecuada suministrada a través del servicio de call center, situaciones que impidieron la prestación del servicio a los usuarios quejosos.

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

En consecuencia, y en medio de su inconformidad, los usuarios manifestaron la queja en contra de la especialista al considerar que no fueron atendidos.

En cuanto a la percepción de mala actitud por parte de la especialista, se realizaron las recomendaciones correspondientes, enfatizando la importancia de brindar un trato humanizado, cordial y una atención adecuada a los usuarios durante la prestación del servicio.

Contratistas:

En el caso del personal contratista de la entidad, se registraron dos situaciones:

La primera corresponde al personal de vigilancia ubicado en la portería principal, frente a una inconformidad presentada por usuarios que requerían asignación de citas médicas de manera presencial. Al respecto, se informa que, por directriz de la administración de CEHANI ESE, no está permitido realizar asignación de citas presenciales, razón por la cual el personal de vigilancia no puede autorizar el ingreso para dicho trámite. En este sentido, se socializó la situación con la usuaria, explicando que el vigilante únicamente estaba dando cumplimiento a las directrices institucionales y a las funciones asignadas.

Por otro lado, se presentó el caso de un usuario que manifestó inconformidad por la atención brindada por una auxiliar de apoyo del servicio de ayudas diagnósticas neurológicas. Según lo manifestado por la auxiliar, el familiar del paciente se molestó cuando se le indicó que debía permanecer acompañando a su madre durante la realización del examen, argumentando que no contaba con el tiempo para quedarse, situación que generó su reacción de inconformidad.

No obstante, se realizó la respectiva retroalimentación a la colaboradora, resaltando la importancia de brindar una atención empática, humanizada y orientada al buen trato hacia los usuarios y sus familiares.

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

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

repetición de estas situaciones. Finalmente, se comunica la respuesta a los usuarios, dando cierre a las PQRSF.

SUGERENCIAS

1. Habilitar nueva línea para solicitud de citas (1)

El usuario manifiesta la necesidad de habilitar una nueva línea telefónica exclusiva para la asignación de citas médicas, debido a las dificultades que presenta la línea actual, como tiempos prolongados de espera, congestión en las llamadas y dificultades para establecer comunicación con la institución. Considera que la implementación de un nuevo canal de atención permitiría mejorar la accesibilidad al servicio, agilizar el proceso de asignación de citas y brindar una atención más oportuna y eficiente a los usuarios.

2. Agua caliente en zona de Hidroterapia (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.

FELICITACIONES

1. Por buen servicio y excelente atención (6)

Usuarios expresan su sentir, por la buena atención y servicio recibido por parte de la especialista en audiolología Ana Milena Bolaños, así mismo a la Coordinadora de Call center Daniela Enriquez, Apoyo a personal de Atención al Usuario Marly Gomez, Personal de Facturación, vigilancia Sr. Edwin Moreno, Rosa Noguera y Carmen Eraso del personal de Aseo.

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

FORTALEZAS

- Se dio trámite y respuesta al 100 % de las 45 PQRSF radicadas durante el segundo trimestre de 2026, evidenciando cumplimiento en el proceso de atención al usuario.
- La apertura de buzones de sugerencias se realiza de manera periódica (lunes, miércoles y viernes) con participación de un integrante de la Asociación de Usuarios, fortaleciendo la transparencia y la participación ciudadana.
- Se evidencia articulación entre la Oficina de Participación Social y Atención al Usuario y las diferentes áreas asistenciales y administrativas para el análisis y solución de las inconformidades.
- Frente a las dificultades identificadas en el servicio de call center, la Gerencia implementó acciones de mejora mediante la contratación de personal de apoyo para la asignación de citas y atención presencial con enfoque diferencial.
- Las situaciones relacionadas con especialistas y contratistas fueron socializadas con los líderes de proceso, generando compromisos y planes de mejoramiento orientados a prevenir la reincidencia.
- Se destacan seis felicitaciones dirigidas a diferentes colaboradores, lo que evidencia el reconocimiento de los usuarios por la calidad del servicio prestado y el trato humanizado.
- Se brindó acompañamiento a los usuarios en casos complejos, realizando gestiones de sobrecupos, reprogramaciones y remisiones oportunas cuando fue necesario garantizar la continuidad del tratamiento.

DEBILIDADES

- Los reclamos representan el mayor porcentaje de las PQRSF (44,4 %), principalmente relacionados con la dificultad para acceder al servicio de asignación de citas mediante el call center.
- Persisten problemas de oportunidad en la atención telefónica debido al alto volumen de llamadas y la limitada capacidad instalada del servicio.
- Se evidencian fallas en algunos procesos administrativos, especialmente en la verificación de autorizaciones, confirmación de citas y suministro de información a los usuarios.

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

- Continúan presentándose inconformidades por tiempos de espera en algunos servicios asistenciales, especialmente en procedimientos quirúrgicos y atención especializada.
- Algunas PQRSF reflejan deficiencias en la comunicación entre áreas, generando información contradictoria que afecta la experiencia del usuario.
- Se mantienen quejas relacionadas con el trato y la atención brindada por algunos profesionales y contratistas, lo que evidencia la necesidad de fortalecer permanentemente la cultura de humanización del servicio.
- Las sugerencias de los usuarios evidencian la necesidad de ampliar los canales de comunicación institucional, especialmente mediante la habilitación de nuevas líneas telefónicas para asignación de citas.

CONCLUSIONES

Durante el segundo trimestre de 2026 se evidencia un adecuado funcionamiento del sistema de recepción, análisis y respuesta de las PQRSF, permitiendo identificar las principales necesidades y expectativas de los usuarios de CEHANI E.S.E.

La principal causa de inconformidad continúa siendo la oportunidad en el acceso a los servicios, especialmente en la asignación de citas médicas, aspecto que concentra la mayor cantidad de reclamos y peticiones y que requiere continuar fortaleciendo las estrategias implementadas.

Las acciones adoptadas por la Gerencia, como el fortalecimiento del talento humano en el call center y la atención presencial, constituyen medidas positivas; sin embargo, será necesario evaluar su impacto durante los próximos periodos para determinar su efectividad en la disminución de las PQRSF relacionadas con acceso a los servicios.

Es indispensable continuar fortaleciendo los procesos de capacitación al personal en atención humanizada, comunicación efectiva y orientación al usuario, con el fin de disminuir las quejas relacionadas con el trato recibido.

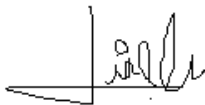
	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: FR-GSI-064
		Fecha de aplicación: 05 octubre de 2019
	INFORME	Versión: 0

Se recomienda optimizar los procesos internos de agendamiento, confirmación de citas y verificación documental para reducir errores administrativos que afectan la prestación del servicio.

Las felicitaciones recibidas demuestran el compromiso y la calidad del trabajo desarrollado por varios colaboradores, aspecto que debe mantenerse y fortalecerse como estrategia para mejorar la satisfacción de los usuarios.

Finalmente, las PQRSF constituyen una herramienta fundamental para la mejora continua institucional, permitiendo implementar acciones correctivas y preventivas orientadas a incrementar la oportunidad, calidad, seguridad y humanización de los servicios prestados por CEHANI E.S.E.

Cordialmente,



T.S VANESSA ORTEGA GÓMEZ

Líder Oficina de Participación Social y Atención al Usuario