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

Fecha de informe: 14 de octubre de 2026

Entidad: CEHANI ESE

Periodo: Tercer 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 tercer trimestre de la vigencia 2026, se radicaron mediante buzón de sugerencias un total de 101 PQRSF distribuidas de la siguiente manera: peticiones 26, quejas 19, reclamos 29, sugerencias 7 y felicitaciones 20. Es de importancia resaltar que la apertura de buzones se realiza los días lunes, miércoles y viernes de cada semana, las personas que pueden acompañar éste proceso son: Integrante la Asociación de Usuarios, el Subgerente Técnico, El jefe de Control Interno de Gestión o la Lider del proceso de Atención al Usuario.

Tabla 1. Tabulación Trimestral

TABULACION TRIMESTRAL 2026

CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2026

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
Julio	0	7	10	0	4	21
Agosto	16	3	12	0	4	35
Septiembre	10	9	7	7	12	45
TOTAL	26	19	29	7	20	101

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 y la mala atención de los funcionarios.

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

PETICIONES

Falta de atención por parte del Call Center (10)

Los usuarios reportan de manera recurrente la falta de respuesta por parte de Call Center, expresan que solo les contesta una máquina diciendo que esperen a que un agente les conteste y que se cortan las llamadas en el tiempo de espera. Y cuando les contestan los agentes exponen que no hay citas disponibles. Por tanto los usuarios se dirigen a atención al usuario, y en algunas ocasiones las funcionarias les indican que pueden manifestar su inconformidad a través de las PQRS. Esto les ha solucionado el agendamiento de las citas requeridas. Cuando se apertura las agendas. Los usuarios solicitan en su gran mayoría que se asigne otra línea telefónica u otro medio de comunicación como el WhatsApp.

Déficit en la información y atención al usuario y tiempo de espera prolongados (6)

Los usuarios manifiestan que existe una mala información suministrada por los funcionarios. Esta falta de claridad confunde a los usuarios y se convierte en una barrera para el acceso a las consultas médicas, requieren una buena atención en el momento de su permanencia en CEHANI ESE.

Así mismo, se registran peticiones por las demoras prolongadas para recibir atención o realizar trámites. Esta situación impacta a los adultos mayores una población vulnerable que requiere una atención preferencial y la espera por largo tiempo agudiza sus malestares físicos y/o emocionales.

Los usuarios solicitan que se les informe con mayor claridad los procesos desde el momento del agendamiento, hasta el procedimiento para acceder a los consultorios. Además de que solicitan que no se les llame con tanto tiempo de anterioridad para la facturación, ya que deben esperar otro tiempo para ser atendidos y que se tenga en cuenta la atención preferencial a los adultos mayores.

Solicitud de citas médicas para diferentes especialidades (9)

Los pacientes manifiestan su inconformidad por la no asignación de citas, en las especialidades de Neurología y de Oftalmología, así como en las subespecialidades de Retinología y Glaucoma también para Prueba de Administración Neuropsicológica y Terapias Integrales: Fonoaudiología y Terapia Ocupacional.

Ha medida que se han habilitado las agendas, estas citas se han asignado progresivamente. El agendamiento de estos servicios se realiza con el fin de dar cierre a las PQRS interpuestas, de modo que la asignación de cada cita constituya la respuesta formal y la solución de fondo para el usuario.

QUEJAS

Inconformidades relacionadas con la atención brindada por colaboradores y funcionarios de CEHANI E.S.E.

Durante el período evaluado se recibieron varias manifestaciones de inconformidad por parte de los usuarios, relacionadas con la calidad de la atención y el trato brindado por algunos funcionarios y contratistas de las diferentes áreas de CEHANI E.S.E. En cumplimiento del procedimiento institucional para la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), cada caso fue puesto en conocimiento de los líderes responsables, con el fin de analizar las situaciones reportadas, adoptar acciones de mejora y fortalecer la cultura de atención humanizada.

En primer lugar, se recibió una queja relacionada con la atención prestada por la contratista Clara Arcos, adscrita al servicio de Oftalmología. De acuerdo con lo manifestado por el usuario, un adulto mayor percibió un trato inadecuado durante la realización de un examen oftalmológico, situación que generó insatisfacción frente al servicio recibido. La inconformidad fue socializada con la líder del área, Jefe Sandra Jiménez, quien realizó el respectivo análisis del caso y sostuvo una reunión con la contratista, en la que se enfatizó la importancia de brindar una atención humanizada, respetuosa, empática y acorde con los principios de calidad y seguridad del paciente. Como resultado, se establecieron compromisos orientados al fortalecimiento de las competencias en atención al usuario y al mejoramiento de la actitud durante la prestación del servicio.

De igual manera, se presentó una queja relacionada con la actuación del personal de vigilancia, específicamente del señor Jairo Vallejo, debido a que un usuario manifestó que no se le permitió el ingreso a las instalaciones de la entidad. Según lo expresado por el paciente, esta situación le generó la percepción de haber

recibido un trato discriminatorio por su color de piel. La situación fue analizada conjuntamente con el líder del servicio Dr. Carlos Erazo, quien sostuvo una reunión con el contratista para revisar los hechos. Durante el análisis se concluyó que la actuación del funcionario obedeció al cumplimiento de las directrices institucionales vigentes, las cuales establecen que la asignación de citas se realiza exclusivamente a través de los canales telefónicos autorizados, con excepción de los casos contemplados dentro del enfoque diferencial. No obstante, se reconoció la importancia de fortalecer las habilidades de comunicación con los usuarios, procurando que la aplicación de los protocolos institucionales se realice con un lenguaje claro, respetuoso y empático, evitando interpretaciones que puedan generar percepciones de trato discriminatorio o inadecuado.

Así mismo, una usuaria presentó una inconformidad relacionada con la atención recibida en el servicio de Consulta Médica Especializada, manifestando que las auxiliares de enfermería de turno evidenciaron una actitud poco cordial, con deficiencias en la orientación suministrada y una disposición que fue percibida como poco amable durante la atención. En respuesta a esta situación, la Jefe Sandra Jiménez convocó una reunión con todo el personal del servicio, en la cual se reforzaron los lineamientos institucionales sobre atención centrada en el usuario, comunicación asertiva, humanización de los servicios de salud y trato digno, recordando que cada interacción con el paciente constituye un componente fundamental de la calidad en la prestación del servicio.

Finalmente, se recibieron tres (3) quejas relacionadas con la atención brindada por el funcionario Manuel Misnaza, quien presta apoyo en el área de Facturación. De acuerdo con las manifestaciones de las usuarias, durante la atención se evidenció un trato percibido como poco cordial y descortés, así como la entrega de información que presuntamente no fue clara ni suficiente. Como consecuencia de

ello, una de las pacientes realizó un desplazamiento innecesario a otra entidad para obtener unos documentos que, posteriormente se verificó que ya estaban dentro del proceso correspondiente. Frente a esta situación, la jefe inmediata del funcionario, Dra. Nidian Mendoza, realizó la revisión de los hechos mediante reunión individual, en la cual se analizaron las causas que dieron origen a las inconformidades y se reiteró la obligación de brindar información veraz, completa y oportuna, así como mantener una actitud respetuosa, amable y orientada al servicio durante toda la interacción con los usuarios. Como resultado, el funcionario asumió compromisos encaminados al mejoramiento de sus competencias en atención al usuario, comunicación efectiva y manejo adecuado de situaciones con los pacientes.

Las situaciones descritas evidencian la importancia de continuar fortaleciendo las estrategias institucionales orientadas a la humanización de los servicios, el desarrollo de competencias en atención al usuario y la mejora continua de la experiencia del paciente.

En primer lugar, se recibió una queja relacionada con la atención prestada por la funcionaria Vanessa Lara, adscrita al servicio de facturación. De acuerdo con lo manifestado por la usuaria, percibió un trato inadecuado durante la facturación manifestando que la funcionaria no saludo a la usuaria y no le facturó las sesiones terapéuticas que le quedaban pendientes, situación que generó insatisfacción frente al servicio recibido. La inconformidad fue socializada con la líder del área, la doctora Nidian Mendoza, quien realizó el respectivo análisis del caso y sostuvo una reunión con la contratista, se concluye inicialmente que la funcionaria explicó de manera clara el motivo de la facturación de la sesiones terapéuticas, que obedecieron a un diagnóstico nuevo en la historia clínica, sin embargo dentro de los compromisos se enfatizó, la importancia de brindar una atención respetuosa y

empática y acorde con los principios de calidad y seguridad del paciente. Como resultado, se establecieron compromisos orientados al fortalecimiento de las competencias en atención al usuario y al mejoramiento de la actitud durante la prestación del servicio.

De igual manera, se presentó una queja relacionada con la actuación de la funcionaria Mery Marcela Burbano, personal de ayudas diagnosticas en neurología, la usuaria manifestó que la funcionaria fue grosera, debido a que la quería sacar de las instalaciones y que como la señora era de lejos no podía viajar, debido a que ya era tarde. La situación fue analizada conjuntamente con el líder del servicio, el jefe Deisy Vallejo Parra, quien sostuvo una reunión con el funcionario
para revisar los hechos.

Durante el análisis se concluyó que la actuación del funcionario no fue así, la funcionaria expresa que llego a conectar al paciente, y que este se encontraba solo en el consultorio que la acompañante había salido a comprar algo de cenar, pero que al transcurrir el tiempo no llegaba y la funcionaria empezó a llamarla sin obtener respuesta. La funcionaria alude que la familiar llego enojada, debido a que la llamaron para que regresara a CEHANI E.S.E. a acompañar al paciente. La funcionaria expresa que le explicó a la familiar que ese es un protocolo para la toma del examen, y que como no había nadie que acompañara al paciente, la funcionaria iba a desconectarlo. No obstante, se reconoció la importancia de fortalecer las habilidades de comunicación con los usuarios, procurando que la aplicación de los protocolos institucionales se realice con un lenguaje claro, respetuoso y empático. Hablar con el usuario con un tono de voz adecuado para no causar malestar durante o después de la atención.

Así mismo, una usuaria presentó una inconformidad relacionada con los tiempos de atención de la terapia que su hija recibe por parte de la profesional Diana Sánchez – Fonoaudióloga, manifiesta que le hicieron perder 10 minutos de atención, cuando la profesional le indico que debía firmar la asistencia y que por tanto la terapia no es de una (1) hora, si no de 40 minutos. La usuaria expresa que la profesional no es organizada con el tiempo, no acata sugerencias y que su forma de trabajar es diferente al resto de los terapeutas. La inconformidad fue socializada con la líder del área terapéutica, la doctora Jimena Valencia, quien realizó el análisis de la situación, la profesional manifiesta que la señora Adriana Guerrero llegó molesta desde el inicio de la consulta, manifestando que no había sido llamada a la terapia, la Dra. Diana Sánchez expresa que los pacientes fueron llamados a su hora convenida y que la usuaria podía tocar a la puerta si se había demorado. La usuaria manifiesta su inconformidad, expresando que la funcionaria es desordenada en sus procesos. Al finalizar la sesión la usuaria no se dirige con la doctora, para la retroalimentación y recomendaciones de la terapia, si no que interpone la queja, no firma la sesión ni en factura FR-GFI-023 ni tampoco el registro de atención FR-AHR-046. Finalmente se ofrecen disculpas por los inconvenientes presentados. Pero se deja precedente que los profesionales que prestan los servicios en nuestra institución merecen consideración y respeto como es uno de los deberes de los usuarios.

Las situaciones descritas evidencian la importancia de continuar fortaleciendo las estrategias institucionales orientadas a la humanización de los servicios, el desarrollo de competencias en atención al usuario y la mejora continua de la experiencia del paciente.

En primer lugar, se recibió una queja relacionada con la atención prestada por el Fisioterapeuta Mario Rodríguez, adscrito al proceso de Atención Habilitación Rehabilitación. De acuerdo con lo manifestado por la usuaria, la señora Graciela Gelpud, percibió un trato inadecuado en el servicio de Hidroterapia. La usuaria

manifiesta que no asistió a varias sesiones terapéuticas por diferentes motivos y que no informo a cerca de esas inasistencias, pero que el fisioterapeuta, al saber de esta situación no le dio continuidad de las sesiones terapéuticas y no la trato con dignidad. La inconformidad fue socializada con la líder del área, la doctora Jimena Valencia Pantoja, quien realizó el respectivo análisis del caso y sostuvo una reunión con el fisioterapeuta, se concluye inicialmente que el funcionario explico de manera clara que la paciente llega a las sesiones de hidroterapia el día acordado, sin haber asistido 10 sesiones atrás, por tanto se envía a la reprogramación de las sesiones según el protocolo dado por coordinación del área de habilitación y rehabilitación, el profesional manifiesta que la paciente se pone en una actitud amenazante, expresando que ella informo sobre las inasistencias, al número personal del profesional, pero él no está obligado a responder. La paciente acto seguido amenaza con interponer una queja y manifiesta que le están negando el servicio de terapias, pero que el profesional le está explicando que no se le está negando las sesiones, si no que se le tiene que reprogramar el servicio. Se concluye que el profesional actuó de acuerdo a las directrices para estos casos. Sin embargo se ofrece una disculpa por los inconvenientes causados, pero se deja de precedentes que los profesionales que prestan los servicios en la institución merecen consideración y respeto como es uno de los deberes de los usuarios.

De igual manera, se presentaron tres (3) quejas relacionadas con la actuación del oftalmólogo Doctor Cesar Pabón oftalmólogo del área de consulta médica especializada, los diferentes usuarios manifestaron que no les gusto la atención del profesional debido que la consulta duro solo 3 minutos, expresa que el médico no la dejo hablar y que la atendió a la carrera, la paciente manifiesta finalmente que no desea volver a asistir con él. La situación fue analizada conjuntamente con el líder del servicio (E), la jefe Deisy Vallejo Parra y subgerente Técnico Dr.

Miguel Pantoja, quienes sostuvieron una reunión con el especialista para revisar los hechos en cual manifiesta que no fue así, que sus consultas son dinámicas, que en algunos casos no requiere valorar a los pacientes porque son postoperatorios menores de otros profesionales como el Dr. José Muñoz y por ende no requiere valorar nuevamente la vista, el especialista expreso, que a los pacientes los interroga sobre otras enfermedades con el fin de orientarlos en lo que sea. De la socialización se resalta la sensibilización que debe tener el profesional, relacionado al impacto de las enfermedades de la visión y de la comprensión y contención del paciente. Como segunda conclusión esta las pautas de escucha activa y el manejo de la comunicación verbal y no verbal.

Así mismo, una usuaria presentó una inconformidad relacionada con los tiempos de atención y el trato dado en consulta por parte del especialista en oftalmología Dr. Cesar Pabón, la usuaria manifiesta que la atención del profesional es mala, debido a que no permite que se le pregunte nada y es grosero. La situación fue analizada conjuntamente con la Jefe de área Sandra Jiménez y el profesional en oftalmología Cesar Pavón. El Dr. manifiesta que la paciente fue atendida siguiendo el protocolo de consulta externa, en cual se realiza la toma de agudeza visual, presión intraocular, examen de biomicroscopia, fondo de ojos de ambos ojos, se hace un diagnóstico y se toma una conducta médica. El profesional manifiesta también que se le explica al paciente sobre su enfermedad y el tratamiento que debe realizarse, el procedimiento se realiza frente a la auxiliar de enfermería la cual puede testificar que el procedimiento se realiza con el respeto que el paciente se merece, sin ninguna actitud déspota o grosera. De la socialización se concluye que se comprende la molestia relacionada con la actitud del especialista, debido a que la atención debe ser empática, de calidad y con calidez humana. De igual manera se ofrecen disculpas por las molestias ocasionadas durante la atención en nuestra institución.

Por otro lado, se evidencia una queja relacionada con el comportamiento de un conductor de ambulancia el pasado 07 de septiembre, donde manifiesta que una ambulancia de placas OET-360, casi atropella a la madre del usuario a la salida de CEHANI E.S.E. el usuario manifestó que el conductor de la ambulancia arranco a mucha velocidad sin percatarse que habían peatones en la zona de portería. Se envía la PQRS al líder de gestión de ambiente físico y tecnología Sr. Carlos Erazo y a la jefe Sandra Jiménez referentes de Seguridad del Paciente, concluyendo lo siguiente: Se debe hacer un llamado de atención al conductor de la ambulancia, la empresa y/o la entidad a la cual se encuentra vinculado el vehículo, con el fin de que se realice la verificación correspondiente y se adopten las medidas preventivas y correctivas a que haya lugar. De igual manera reforzar las recomendaciones dirigidas a los conductores de las ambulancias y demás vehículos que ingresen a las instalaciones de CEHANI E.S.E. haciendo énfasis en: respetar los límites de velocidad dentro de las instalaciones, extremar las medidas de precaución al transitar por zonas peatonales, dar prioridad y proteger a pacientes, usuarios, familiares y demás peatones. Se concluye que se realizara el seguimiento con el área responsable, con el propósito de prevenir la repetición de situaciones que puedan poner en riesgo la integridad de las personas.

Las situaciones descritas evidencian la importancia de continuar fortaleciendo las estrategias institucionales orientadas a la humanización de los servicios, el desarrollo de competencias en atención al usuario y la mejora continua de la experiencia del paciente.

En atención a las situaciones identificadas y como parte de las acciones de mejoramiento continuo orientadas al fortalecimiento de la cultura de servicio, el Área de Atención al Usuario gestionó ante la Escuela Superior de Administración

Pública (ESAP) el desarrollo de una jornada de capacitación dirigida al área asistencial, la cual se llevó a cabo el día 23 de septiembre. Se Enfocó en el fortalecimiento de competencias relacionadas con la atención al usuario, la comunicación asertiva, la humanización de los servicios de salud, el trato digno, el manejo adecuado de situaciones difíciles y la prestación de un servicio centrado en el usuario.

RECLAMOS

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.

Inoportunidad para acceder a citas con los profesionales en Fonoaudiología, Terapia Ocupacional, Neuropsicología, Retinología y Glaucoma. (12)

Los usuarios manifiestan su inconformidad debido a las dificultades para comunicarse con el servicio de Call Center con el fin de solicitar citas médicas. Refieren que, al intentar establecer contacto telefónico, encuentran la línea

congestionada o no logran ser atendidos oportunamente, lo que retrasa el proceso de asignación de citas y afecta el acceso oportuno a los servicios de salud.

Frente a esta situación, se realizó las gestiones necesarias para asignar las citas requeridas y se comunicó a los usuarios la fecha y hora de atención mediante llamada telefónica y/o mensaje de WhatsApp.

Inconformidad por no prestación del procedimiento administración de prueba neuropsicológica, terapia fonoaudiológica y terapia ocupacional (10)

La mayoría de nuestros usuarios presentan inconformidad debido a la falta de disponibilidad de citas para el procedimiento de administración de pruebas neuropsicológicas, terapias fonoaudiológicas y terapia ocupacional. Esta situación se debe directamente a la alta demanda de este servicio en CEHANI ESE.
Con el objetivo de brindar una solución a este reclamo, se creó la lista de espera de PQRS, con el fin de gestionar los turnos de manera cronológica y garantizar la mayor parte de agendamiento a los usuarios afectados, de forma paralela se realiza el agendamiento a fundaciones con el fin de dar optimizar la atención de las poblaciones vulnerables.

Inconformidad por no prestación de los servicios de subespecialidades en oftalmología (2).

Algunos usuarios manifestaron que desde mucho tiempo no habían podido sacar citas de las subespecialidades de oftalmología, como Retinología, oculoplastia, glaucoma. A ellos también se les creo la lista de espera, y a medida que ha habido agendamiento, se ha cubierto un número considerable de solicitudes de estas especialidades. Teniendo en cuenta la comunicación por llamada telefónica,

solicitando la actualización de las autorizaciones, o la solicitud de dirigirse a Emssanar para que le carguen las autorizaciones y así proceder con el agendamiento.

Mala atención de los funcionarios (6)

Los reclamos de los usuarios están relacionados con la mala atención presencial, la falta de educación para responder a las preguntas de los usuarios, y la falta de atención en el agendamiento de las citas de manera presencial. Con respecto a la atención presencial, las dificultades en la atención, se establece que la atención presencial para la asignación de citas se reservara única y exclusivamente para adultos mayores que asistan sin compañía, mujeres embarazadas, personas con discapacidad. Por consiguiente los demás usuarios, deberán realizar de forma obligatoria el trámite de sus citas de manera telefónica.

SUGERENCIAS

Zona de hidroterapia (4)

La mayoría de los usuarios sugieren fortalecer la disponibilidad del servicio de agua caliente en las duchas de la zona de hidroterapia. Al respecto, el líder del proceso informa que hay dificultades para que haya agua caliente, debido a que el calentador está en malas condiciones.

Además las sugerencias que están relacionadas con la zona de hidroterapia, donde los usuarios manifiestan que les gustaría el arreglo de los vertieres, que en los baños haya espejos y el buen mantenimiento de la zona hídrica.

Respecto los conceptos médicos anteriores, cambio en el proceso de facturación y asignación de citas presenciales (3)

Los usuarios manifiestan sugerencias como; el respeto de los conceptos médicos del área de oftalmología, se refieren que como anteriormente fueron atendidos por médicos que ya no están presentes, pero que su proceso es el mismo, no hay necesidad de valorar de nuevo al usuario. Se les explica al paciente que es necesaria la valoración del nuevo médico tratante, debido que él se realiza un reconocimiento del estado del usuario y por ende se elabora un plan de tratamiento ajustado a sus necesidades.

Los usuarios sugieren que hay pacientes que vienen de lugares lejanos solo para agendar citas médicas debido al difícil acceso en la atención telefónica mediante el Call Center, y al llegar a las instalaciones les informan que no pueden sacar citas debido a que en CEHANI E.S.E. se maneja una atención preferencial; para adultos mayores sin acompañante, mujeres embarazadas y personas con discapacidad. Por tanto se recomienda que el agendamiento de la citas se debe hacer por la línea de atención de CEHANI E.S.E. 602 7374044.

Por otro lado se evidencia una sugerencia relacionada con el área de terapias, donde recientemente se designó un facturador exclusivo. El usuario sugiere que sea devuelta la facturación tal y como estaba, debido que el proceso de facturación anterior era más ágil y los tiempos del servicio eran mejores, no por la atención de los funcionarios, si no por el tiempo de espera de los adultos mayores.

Se informa al paciente que la facturación del área de terapias es una decisión administrativa que tiene como fin agilizar los procesos en la atención.

FELICITACIONES

Usuarios expresan su sentir en el mes de julio, agosto y septiembre, por la buena atención, calidad humana y excelente servicio recibido por parte de los funcionarios y contratistas de la entidad, dentro de los felicitados se encuentran: Yamileth Acosta y Marly Gómez del área de Atención al usuario, la Dra. Roció Peña Terapeuta Ocupacional, Ana Consuelo Guerrero Fonoaudióloga, Vanessa Lara, del área de facturación, Profesor Armando Martínez apoyo a Terapias, Dra. Viviana Montenegro Fisioterapeuta de Hidroterapia, la señora Carmen Erazo de Servicios generales, la Dra. Marcela Ibarra Neuropsicologa, el Sr. Andrés Palomino y el auxiliar José Javier Pinta del área de ayudas diagnosticas de neurología.

Los usuarios manifestaron que se sintieron satisfechos y seguros, con los funcionarios de cada área, que con su información clara y oportuna, atención cálida y personalizada y un trato respetuoso y digno, lograron una atención adecuada y sin pormenores durante su permanencia en las instalaciones de CEHANI ESE.

FORTALEZAS

Se dio trámite y respuesta al 100 % de las 101 PQRSF radicadas durante el tercer 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, el Dr. Miguel Pantoja, la Dra. Jimena Valencia y el Dr. Wilfredo Martínez. 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 veinte, felicitaciones dirigidas a diferentes colaboradores, lo que evidencia el reconocimiento de los usuarios por la calidad del servicio prestado y el trato humanizado.

DEBILIDADES

Los reclamos representan el mayor porcentaje de las PQRSF (28.71%), 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.

Continúan presentándose inconformidades por tiempos de espera en algunos servicios asistenciales, especialmente en procedimientos quirúrgicos y consulta especializada.

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 tercer 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.

Como acción de mejoramiento institucional, el Área de Atención al Usuario gestionó con la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) una jornada de capacitación dirigida Al personal asistencial en la fecha del 23 de septiembre del año en curso, con el propósito de fortalecer las competencias en atención al usuario, humanización de los servicios de salud y comunicación efectiva, contribuyendo al mejoramiento continuo de la calidad del servicio. Esta meta fue cumplida con la realización de la capacitación para ese día.

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. Principio del formulario

Final del formulario

Cordialmente,

Sandra Jimena Valencia Pantoja
Líder Oficina de Participación Social y Atención al Usuario (E)