

## INFORME DE ASUNTOS RECIBIDOS POR VENTANILLA ÚNICA Y BUZONES DE SUGERENCIA DURANTE LA VIGENCIA OCTUBRE 2025

Durante el mes de octubre del 2025, se recibieron 60 asuntos a través de ventanilla única, en esta se encuentran incluidas las PQRS que entran por los buzones de sugerencia instalados en los diferentes servicios de la E.S.E, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

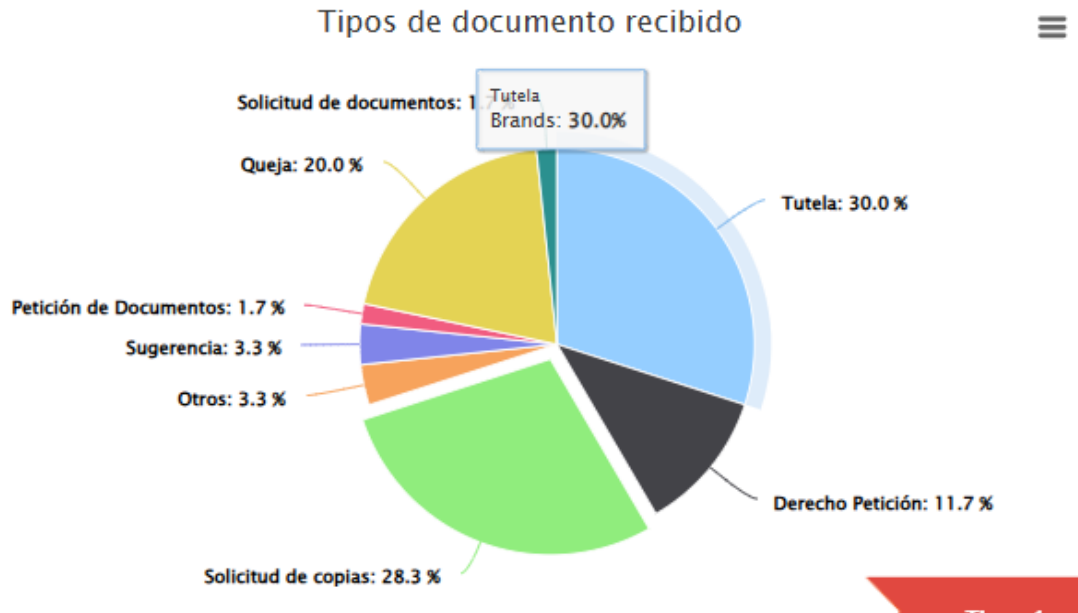
Tipo	Cantidad
Tutela	18
Derecho Petición	7
Solicitud de copias	17
Otros	2
Sugerencia	2
Petición de Documentos	1
Queja	12
Solicitud de documentos	1
Total	60

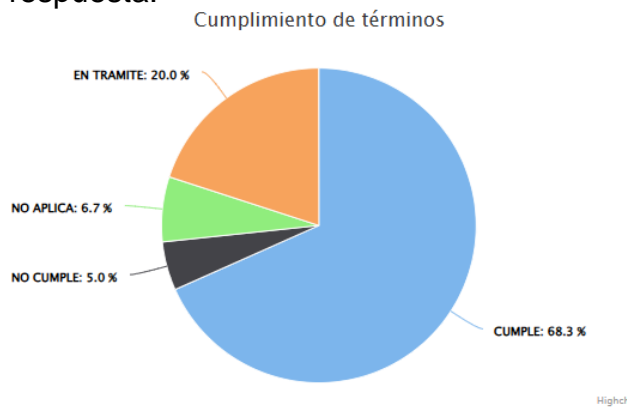
¿Los documentos necesitan respuesta?	
SI	56
NO	4

De estos asuntos podemos concluir que el 28.3% corresponden a solicitudes de copias de historia clínica, 30.0% corresponde a tutelas, el 11.7% corresponde a derechos de petición, el 3.3% sugerencias de pacientes de la institución, el 20.0 % corresponde a quejas.

En cuanto al cumplimiento de términos para resolver las distintas modalidades de peticiones:

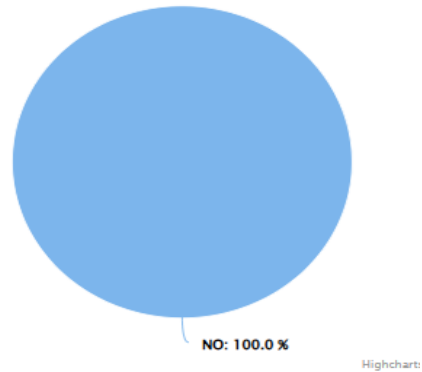


Se puede observar que el 68.3 % de los asuntos se tramitaron con un tiempo de respuesta acorde a los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el 6.7% no aplica para dar respuesta y el 5.0% de los oficios no cumplen, y el 20.0% en trámite para respuesta.



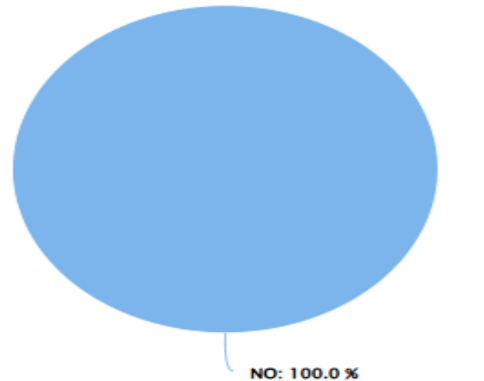
Por otra parte, durante el mes de octubre del 2025 no se encontró asunto en el cual se halla negado el derecho al acceso de la información.

Negación del servicio



De igual manera durante el mes de octubre 2025 no se generó traslado de asuntos a otras instituciones.

Documentos trasladados



**Yessica Alexandra Grisales**

Asistente de Gerencia  
Ventanilla Única

## INFORME DE ASUNTOS RECIBIDOS POR VENTANILLA ÚNICA Y BUZONES DE SUGERENCIA DURANTE LA VIGENCIA NOVIEMBRE 2025

Durante el mes de noviembre del 2025, se recibieron 42 asuntos a través de ventanilla única, en esta se encuentran incluidas las PQRS que entran por los buzones de sugerencia instalados en los diferentes servicios de la E.S.E, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

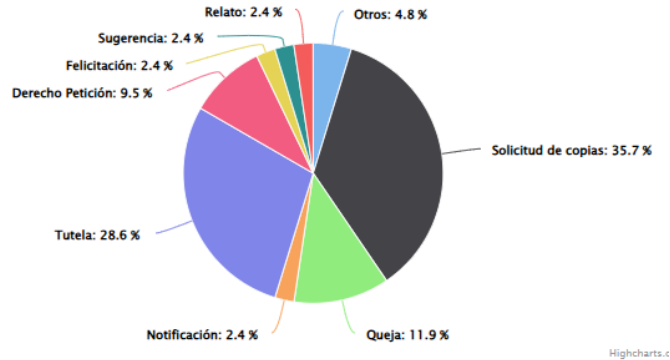
Tipo	Cantidad
Otros	2
Solicitud de copias	15
Queja	5
Notificación	1
Tutela	12
Derecho Petición	4
Felicitación	1
Sugerencia	1
Relato	1
Total	42

¿Los documentos necesitan respuesta?	
NO	7
SI	35

De estos asuntos podemos concluir que el 35.7% corresponden a solicitudes de copias de historia clínica, 28.6% corresponde a tutelas, el 9.5% corresponde a derechos de petición, el 2.4% sugerencias de pacientes de la institución, el 11.9 % corresponde a quejas.

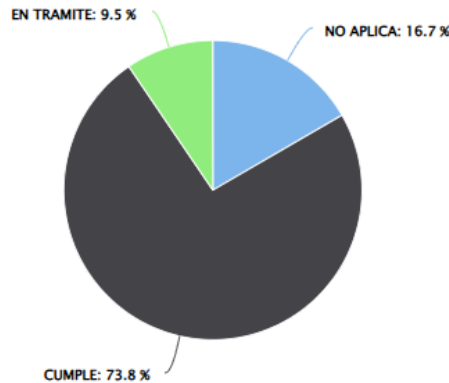


Tipos de documento recibido



En cuanto al cumplimiento de términos para resolver las distintas modalidades de peticiones:

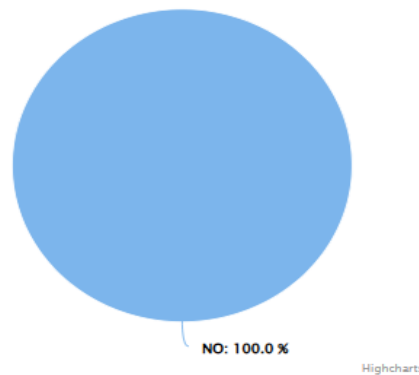
Cumplimiento de términos



Se puede observar que el 73.8 % de los asuntos se tramitaron con un tiempo de respuesta acorde a los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el 16.7% no aplica para dar respuesta y el 9.5% en trámite para respuesta.

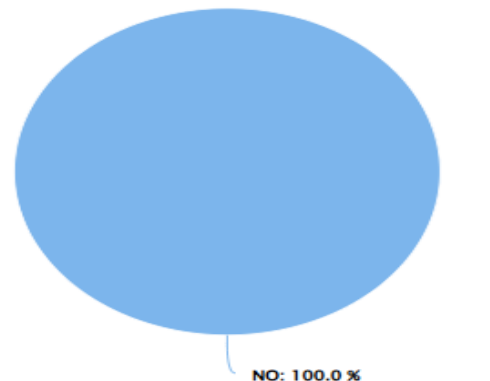
Por otra parte, durante el mes de noviembre del 2025 no se encontró asunto en el cual se halla negado el derecho al acceso de la información.

Negación del servicio



De igual manera durante el mes de noviembre 2025 no se generó traslado de asuntos a otras instituciones.

Documentos trasladados



**Yessica Alexandra Grisales**

Asistente de Gerencia  
Ventanilla Única



**HOMERIS**  
E.S.E. Hospital Mental  
Universitario de Risaralda

*En Homeris la atención es más  
**Cálida y Humanizada***



**INFORME PQRSDF POR MES, TRIMESTRE Y SEMESTRE  
DICIEMBRE 2025.**

**DERECHOS VULNERADOS / BARRERAS DE ACCESO  
(MES, TRIMESTRE Y SEMESTRE) 2025.**

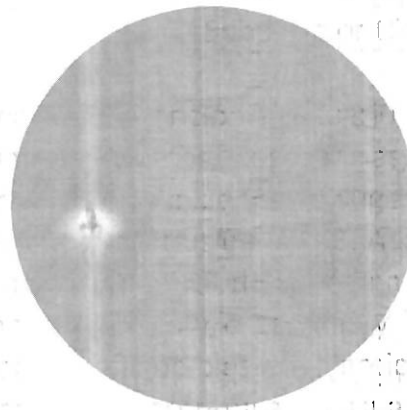
**DICIEMBRE 2025**

**INFORME MENSUAL GESTIÓN DE PQRSDF**

Período Informe	Del 1 al 31 de diciembre de 2025
Responsable	Ubeimar Orozco Guarnizo
Cargo	Trabajador Social Coordinador SIAU
Revisión	David Ricardo Cardona Molina
Cargo	Subdirector Científico

Desde el Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU se lidera el proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF, realizando la apertura de los buzones de sugerencias una vez por semana, en compañía de usuarios y/o funcionarios de la ESE. A la vez se realiza la gestión de las solicitudes a través del módulo de PQR de la página web oficial de la institución, correo electrónico, peticiones verbales y/o escritas y llamadas telefónicas, lo que permite hacer uso de los medios disponibles en la entidad para el cumplimiento del acceso a la información y respuesta oportuna a los usuarios.

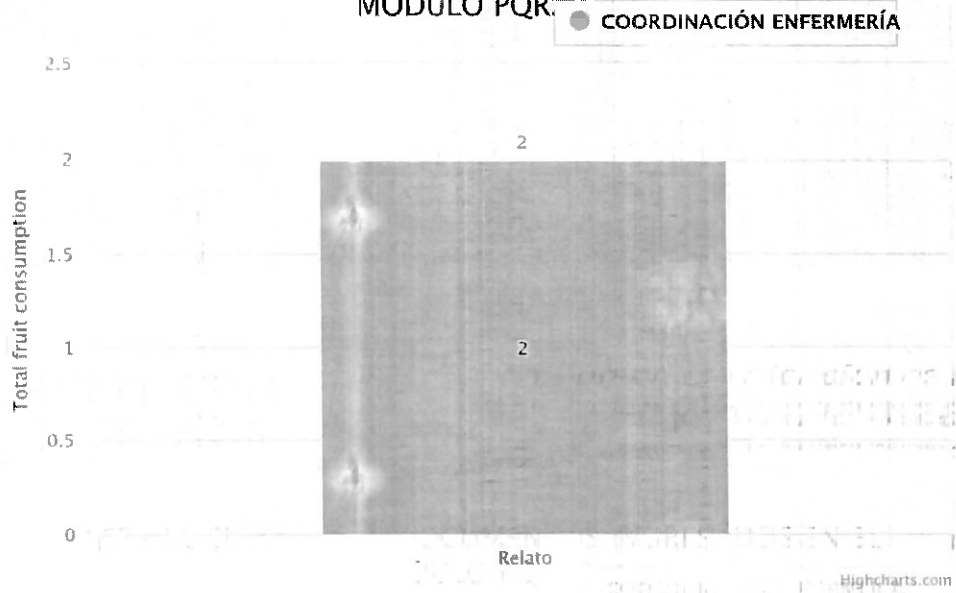
**Tipos de documento recibido**



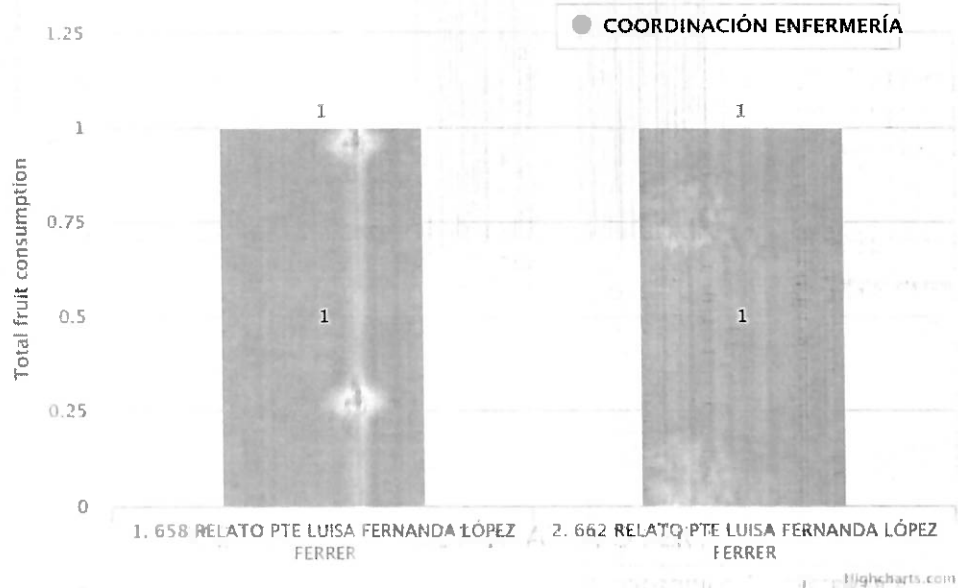
En el mes de diciembre, se identificaron 2 asuntos, clasificados como dos (2) relatos.



**DISTRIBUCIÓN DE LOS DOCUMENTOS INGRESADOS EN EL  
MÓDULO PQRSDF**



**MOTIVO DE PQRSDF VS AREA O SERVICIO**





Los asuntos fueron tramitados de manera oportuna desde la oficina del SIAU, estando de meses anteriores requerimientos pendientes por respuesta por las áreas encargadas, pero en ningún momento se ha negado la prestación del servicio en la entidad.

### RELACIÓN DE COMUNICACIONES

En el mes de diciembre no se evidencian asuntos relacionados con peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes o felicitaciones, se presentaron dos relatos de una misma paciente quien se encontraba en estado de descompensación basal, por tanto, son expresiones sin sustento real, pero, de igual manera se realiza todo el trámite de verificación.

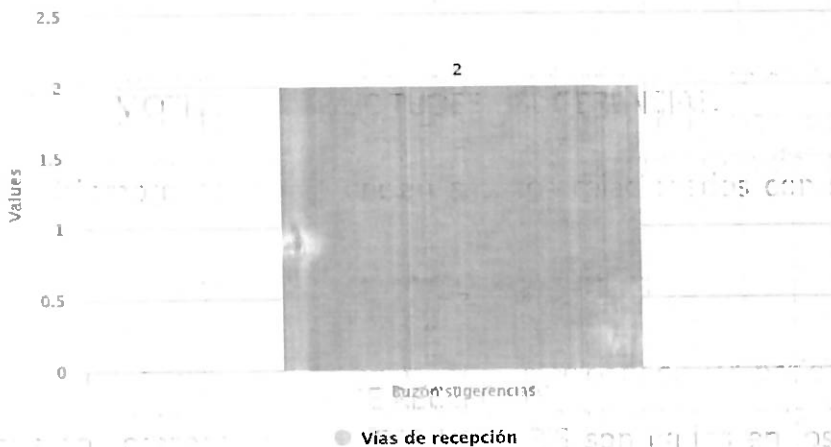
### MOTIVOS DE SOLICITUDES Y SUGERENCIAS.

En el mes de diciembre no se evidencian asuntos relacionados con solicitudes o sugerencias.

### VÍA DE RECEPCIÓN

Los requerimientos presentados a la ESE HOMERIS son dados en los buzones de sugerencias.

Documentos recibidos por vía de recepción



En el mes de diciembre se evidenció una disminución en las quejas, se debe tener en cuenta la vacancia laboral de algunos servidores y las fiestas decembrinas.

Nota: A la fecha continua pendiente dar respuesta a varias pqr sdf, se ha informado al personal requerido para que se presenten las respuestas de manera adecuada y en los términos de ley, al igual se ha informado a las subdirecciones de la ESE y en diversos comités y reuniones de alta gerencia, pero continúan los incumplimientos para dar respuestas a las quejas por parte de los querellados.

Por tanto, a la fecha relaciono los radicados internos de la plataforma Selectiva Soluciones en Gestión Empresarial, donde se maneja el Sistema de Gestión de Calidad, pendientes de respuesta del año 2025, en los cuales las áreas encargadas como jefes inmediatos, supervisores o directos implicados han guardado silencio, aún, reafirmando en diferentes momentos desde el SIAU los pendientes.

Radicados: (365, 367, 368, 370, 394, 415, 437, 438, 440, 442, 445, 446, 447, 448, 471, 473, 474, 475, 476, 499, 501, 507, 509, 513, 559, 566, 579, 581, 583, 584, 585, 587, 593, y 608).

Elaboró,



**UBEIMAR OROZCO GUARNIZO.**

Trabajador Social Coordinador -SIAU- HOMERIS

Fuente de información:

Sistema de Gestión de Calidad



SELECTIVA SOLUCIONES EN GESTIÓN EMPRESARIAL S.A.S.

**INFORME PQRSDF POR MES, TRIMESTRE Y SEMESTRE 2025.**

MES DE DICIEMBRE 2025 (2 asuntos)

QUEJAS	D.P.	DENUNCIAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	RELATOS
0	0	0	0	0	2

**RELACIÓN DE REQUERIMIENTOS  
PRIMER TRIMESTRE 2025 (38 asuntos)**

QUEJAS	D.P.	DENUNCIAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	RELATOS
10	3	1	5	6	13

SEGUNDO TRIMESTRE 2025 (30 asuntos)

QUEJAS	D.P.	DENUNCIAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	RELATOS
11	0	0	8	10	1

TERCER TRIMESTRE 2025 (75 asuntos)

QUEJAS	D.P.	DENUNCIAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	RELATOS
44	1	0	12	7	11

CUARTO TRIMESTRE 2025 (24 asuntos)

QUEJAS	D.P.	DENUNCIAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	RELATOS
17	0	0	11	13	3

PRIMER SEMESTRE 2025 (68 asuntos)

QUEJAS	D.P.	DENUNCIAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	RELATOS
21	3	1	13	16	14

SEGUNDO SEMESTRE 2025 (99 asuntos)

QUEJAS	D.P.	DENUNCIAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	RELATOS
61	1	0	13	10	14

COMPARATIVO DICIEMBRE 2024 -2025

MES DE DICIEMBRE 2024 (11 asuntos)

QUEJAS	D.P.	DENUNCIAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	RELATOS
5	0	0	1	3	2

MES DE DICIEMBRE 2025 (2 asuntos)

QUEJAS	D.P.	DENUNCIAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	RELATOS
0	0	0	0	0	2

Cotejando las PQRSDF del mes de diciembre del año 2024, respecto del año 2025, se evidencia una disminución en los requerimientos en general en un 81.8%.

Para el año 2025 las quejas disminuyeron en un 100%, dado que no se presentaron requerimientos; igualmente no se presentaron derechos de petición ni denuncias; las



felicitaciones bajaron en un 100% (1/0); las sugerencias también disminuyeron en un 100%, (3/0); y los relatos, (memoriales de pacientes en estado de descompensación en su estado de salud), se mantuvieron igual (2/2).

Fórmula aplicada disminución porcentual.  
$$\frac{\text{valor anterior} - \text{valor nuevo}}{\text{valor anterior}} \times 100$$

**RELACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR MES DURANTE EL AÑO 2025.**

**MES DE ENERO 2025 (13 asuntos)**

QUEJAS	D.P.	DENUNCIAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	RELATOS
1	0	1	4	5	2

**MES DE FEBRERO 2025 (13 asuntos)**

QUEJAS	D.P.	DENUNCIAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	RELATOS
5	1	0	0	1	6

**MES DE MARZO 2025 (12 asuntos)**

QUEJAS	D.P.	DENUNCIAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	RELATOS
4	2	0	1	0	5

**MES DE ABRIL 2025 (16 asuntos)**

QUEJAS	D.P.	DENUNCIAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	RELATOS
8	0	0	5	3	0



MES DE MAYO 2025 (8 asuntos)

QUEJAS	D.P.	DENUNCIAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	RELATOS
1	0	0	0	6	1

MES DE JUNIO 2025 (6 asuntos)

QUEJAS	D.P.	DENUNCIAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	RELATOS
2	0	0	3	1	0

MES DE JULIO 2025 (26 asuntos)

QUEJAS	D.P.	DENUNCIAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	RELATOS
19	0	0	5	2	0

MES DE AGOSTO 2025 (27 asuntos)

QUEJAS	D.P.	DENUNCIAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	RELATOS
15	0	0	4	2	6

MES DE SEPTIEMBRE 2025 (22 asuntos)

QUEJAS	D.P.	DENUNCIAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	RELATOS
10	1	0	3	3	5

MES DE OCTUBRE 2025 (14 asuntos)

QUEJAS	D.P.	DENUNCIAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	RELATOS
12	0	0	0	2	0



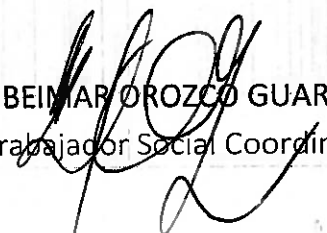
MES DE NOVIEMBRE 2025 (8 asuntos)

QUEJAS	D.P.	DENUNCIAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	RELATOS
5	0	0	1	1	1

MES DE DICIEMBRE 2025 (2 asuntos)

QUEJAS	D.P.	DENUNCIAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	RELATOS
0	0	0	0	0	2

Elaboró,

  
UBEIMAR OROZCO GUARNIZO.

Trabajador Social Coordinador -SIAU- HOMERIS.

**DERECHOS VULNERADOS / BARRERAS DE ACCESO  
DICIEMBRE 2025.**

En el mes de diciembre de 2025 no se evidencian derechos vulnerados y barreras de acceso, pero dada la gran cantidad de quejas en meses anteriores, en la cuales se evidencia vulneraciones a los derechos en humanización por presuntos maltratos por parte del personal de enfermería, presuntos maltratos por parte de médicos psiquiatras, presuntos acosos por parte de médicos psiquiatras, dificultades en la atención a los usuarios por parte del personal de vigilancia, del personal de facturación, presunta mala prestación del servicio de alimentación y dificultades en el acceso a citas vía call center, se realizó el 3 de diciembre el comité de ética hospitalaria con la asistencia de la subdirección científica, la enfermera jefe en humanización, un enfermero jefe de hospitalización, dos representantes de la asociación de usuarios de la ESE y el coordinador del SIAU, cuyo objeto a tratar fue: “analizar asuntos relacionados con quejas presentadas por usuarios respecto al presunto maltrato de personal de enfermería y de médicos psiquiatras y revisar temas de humanización en la atención, con el fin de fortalecer la calidad del servicio, el respeto por la dignidad humana y el cumplimiento de los lineamientos éticos institucionales.”, a lo cual, esta dependencia presentó la relación de quejas y derechos vulnerados en humanización de enero a noviembre, así:



**Cálida y Humanizada**

**RELACIÓN QUEJAS 2025 A NOVIEMBRE. DERECHOS VULNERADOS EN HUMANIZACIÓN.**

D VULNERADOS. HUMANIZACIÓN	MALTRATO ENF	MALTRATO MD PS	VIGILANCIA	FACTURACIÓN	ALIMENTACIÓN	CALL CENTER	ASEO
ENERO							
FEBRERO	483, 484	487 F				116	
MARZO	155		154	156 M		153	
ABRIL	223, 231		221			219, 222	
MAYO							285
JUNIO		314 F, 315 F		414 M		364, 366	
JULIO	363, 365, 394, 415	371 R, 372 F, 378 F	369, 417, 418	420 M	373		
AGOSTO	445, 472	437, FA, 438 FA	477, 478	440 ML	442, 446, 447, 448, 475		476
SEPTIEMBRE	503, 508, 510	513 F	536	499 M			507
OCTUBRE	566, 579	559 F, 587 F, 593 F, 594 F, 599 F			580, 581		
NOVIEMBRE		608 F, 611 M, 627 F, 628 M					
DICIEMBRE							
<b>TOTAL</b>	<b>16 CASOS</b>	<b>18 CASOS</b>	<b>8 CASOS</b>	<b>5 CASOS</b>	<b>8 CASOS</b>	<b>7 CASOS</b>	<b>2 CASOS</b>

RELACIÓN # CASOS ENFERMERÍA  
AUXILIARES. 16 CASOS (PRESUNTO MALTRATO)

RELACIÓN # CASOS MÉDICO PSIQUIATRA  
DR. FERNÁNDEZ. 13 CASOS (PRESUNTO MALTRATO, PRESUNTO ACOSO, SOLICITUD CAMBIO DE MÉDICO PSIQUIATRA TRATANTE)

RELACIÓN # CASOS MÉDICO PSIQUIATRA  
DR. ROJAS. 1 CASO. (PRESUNTA MALA ATENCIÓN POR NO ACATAMIENTO EXIGENCIA PACIENTE)

RELACIÓN # CASOS MÉDICO PSIQUIATRA  
DR. MAIKOL. 2 CASO. (PRESUNTA MALA ATENCIÓN POR NO ACATAMIENTO EXIGENCIA PACIENTE, PRESUNTA MALA ATENCIÓN POR NO FORMULAR MEDICAMENTO DE EXIGENCIA DEL FAMILIAR DEL PACIENTE)

RELACIÓN # CASOS MÉDICO GENERAL  
DR. FABRICIO. 2 CASO. (PRESUNTA MALA ATENCIÓN)

RELACIÓN # CASOS FACTURACIÓN  
COLABORADORA MAURA. 4 CASOS (PRESUNTA MALA ATENCIÓN USUARIOS)

A la fecha continua el pendiente realizar las acciones correctivas, planes de mejora o llamado de atención a que se tenga lugar. Hasta el momento, algunos querellados han guardado silencio y los requerimientos continúan sin resolver.

Se indica por parte de la Subdirección científica que se debe crear la oficina de control interno disciplinario para realizar las investigaciones disciplinarias y se resuelva de fondo los casos presentados en la atención a los usuarios y pacientes de la ESE.

Elaboró,

  
**UBEIMAR OROZCO GUARNIZO.**

Trabajador Social Coordinador -SIAU- HOMERIS.