

PERIODO	PRIMER SEMESTRE 2025
ÁREA O DEPENDENCIA	CONTROL INTERNO
RESPONSABLE	CONTROL INTERNO (RUBY ESNEDA MARIN LOPEZ)
DIRIGIDO A	GERENCIA H.S.J.D
REFERENCIA	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS

COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO

DETALLE DE LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES

OBJETIVO: Realizar seguimiento y evaluación al informe PQRS, que se reciben en el Hospital San Juan De Dios E.S.E. Rionegro, por parte de los usuarios, con la finalidad de determinar las oportunas respuestas, acorde a la norma.

ALCANCE.

El presente informe integra los datos recopilados de enero a junio de 2025, discriminando los resultados por sede (Jorge Humberto González Noreña y Gilberto Mejía Mejía), tipo de manifestación, canales de recepción, tiempos de respuesta, y percepción de los usuarios.

Conocer la oportunidad de respuesta de las PQRS que tiene el Hospital para con los usuarios en relación a los servicios que presta el hospital en el primer semestre del 2025. La oficina de Control interno hace el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio del 2025; el informe se realiza basado en la información entregada por la oficina de atención al usuario (trimestralmente).

FUNDAMENTO NORMATIVO.

En el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 Oficina de quejas, sugerencias y reclamo. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias... 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....

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios ... La oficina de quejas, sugerencias, reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con ...

LA ENTIDAD CUENTA CON LOS SIGUIENTES CANALES O MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARA ATENDER LAS PQRS.

Para la gestión de las PQRS, la entidad cuenta con los siguientes canales, a través de los cuales facilita al usuario la gestión de sus quejas, reclamos, sugerencias, demanda (área de jurídica) y felicitaciones:

- TELEFÓNICO: Línea telefónica fija es: 604 5313700, disponible 24 horas.

- CORREO ELECTRÓNICO: Escritos incluyendo los comentarios de las encuestas de satisfacción, virtual mediante ausuario@hospitalrionegro.gov.co; siua@hospitalrionegro.gov.co; bienestarsocial@hospitalrionegro.gov.co.
- PÁGINA WEB : <https://www.eserionegro.gov.co/>
- PRESENCIAL: Atención personalizada en la Oficina de Atención al Usuario, ubicada en el primer piso en el horario establecido.
- BUZONES: En cada servicio de ambas sedes se ubicaron, 18 buzones (y se facilitan los formatos donde el usuario puede consignar sugerencias, reclamos, agradecimientos o felicitaciones; todos los viernes se realiza la Respectiva gestión de estos y luego proceder, para dar la respuesta en los términos establecidos.

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y FELICITACIONES. (PQRS) POR SEDE.

Tipo de PQRS	Jorge Humberto González	Gilberto Mejía Mejía	Total, Semestre
Quejas	388	51	439
Peticiones / Sugerencias	168	29	197
Reclamos	44	8	52
Demandas	0	0	0
TOTAL	600	88	688

Tabla1. Manifestaciones primer semestre 2025.

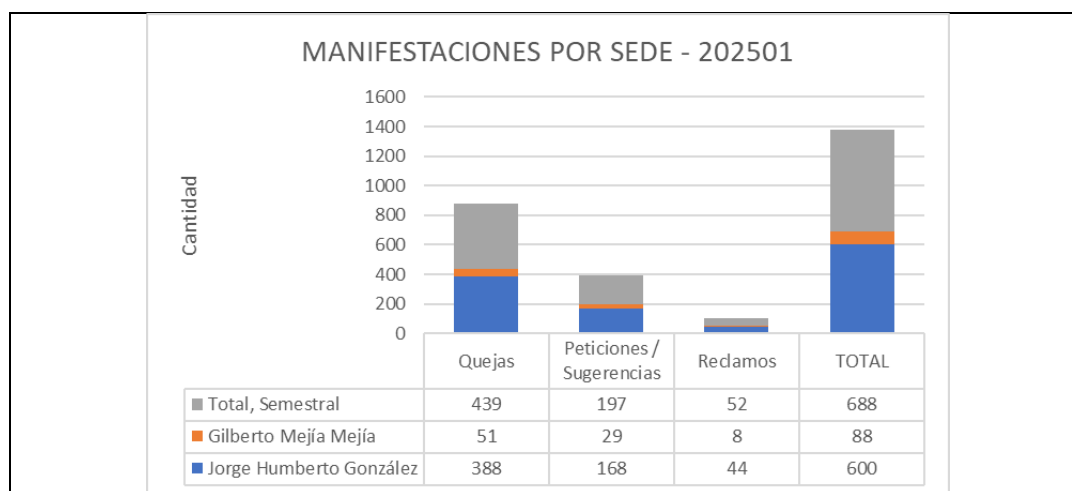


Imagen1. Manifestaciones por sede.

PRINCIPALES MOTIVOS DE PQRS

- Demora en la atención: Principal causa de insatisfacción.
- Comunicación deficiente: Canales poco efectivos o falta de información clara.
- Mala atención del personal asistencial y administrativo.

- Facturación y trámites administrativos lentos o confusos.
- Estas anteriores coinciden en ambas sedes.

SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE PQRS

Servicio	Sede Jorge Humberto González	Sede Gilberto Mejía Mejía
Consulta externa	43.5%)	24%
Urgencias	16%)	-----
Hospitalización, Cirugía, Facturación	40.5%)	-----
Urgencias, P y P, Salud Oral		58%
Vacunación	-----	18%

MAYORES MOTIVOS DE QUEJAS

Demora en la atención 37.5%

Dificultad en la comunicación con las líneas y/o canales de atención 30.5%

CANALES MÁS UTILIZADOS.

Canal	Jorge Humberto G.	Gilberto Mejía M.
Buzón	197	43
Correo electrónico	151	14
Atención Directa	111	11
Página Web	89	7
Telefónico	52	13

Tabla 2. Canales de comunicación.

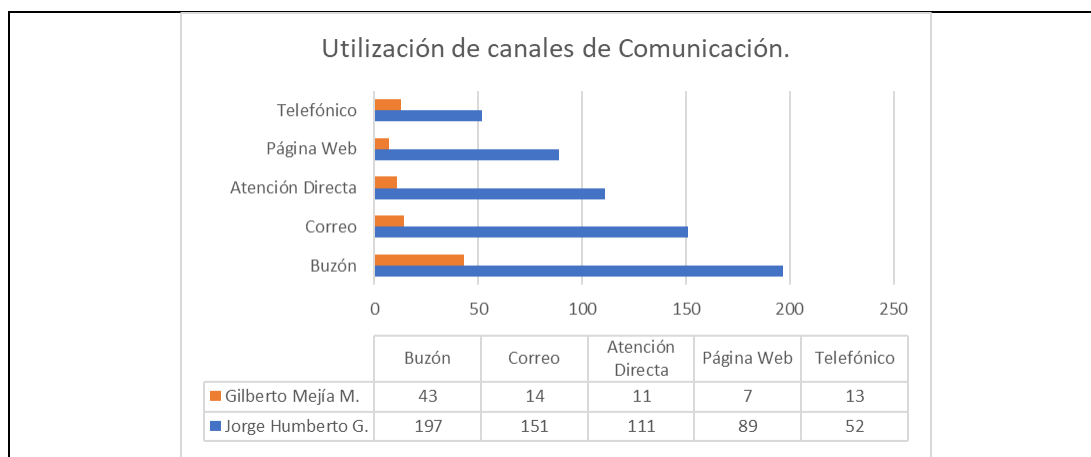


Imagen 2. Canales de comunicación.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS HÁBILES) A LAS PQRSD.

El promedio de tiempo (días) para la respuesta de las quejas y sugerencias esta direccionado dentro de los 14 (catorce) días hábiles contados desde su recepción.

MES	TIEMPO PROMEDIO POR SEDE	
	Jorge Humberto G.	Gilberto Mejía Mejía
Enero	7.8	6.9
Febrero	7.2	6.29
Marzo	8.7	6.51
Abril	9.4	7.9
Mayo	10	9.3
Junio	11.1	9.9
PROMEDIO	9	7.7

Tabla 3. Promedio de respuesta.

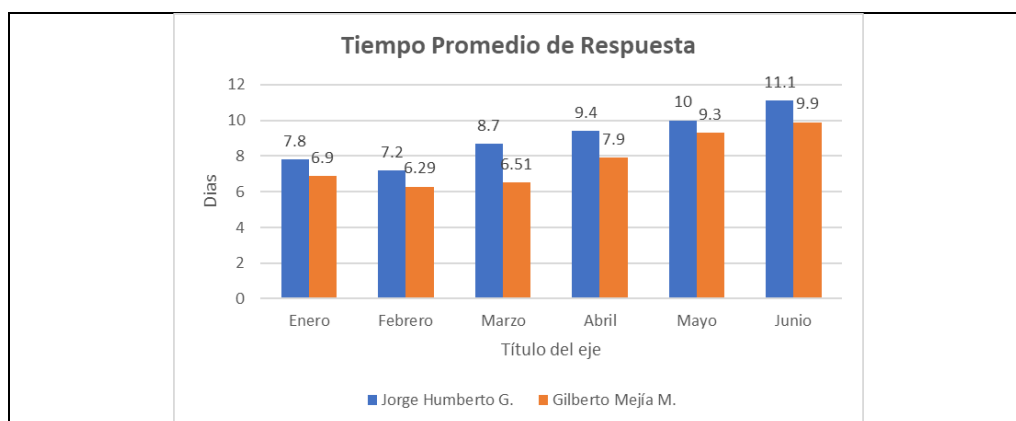


Imagen3. Promedio de respuesta

Observación: La sede Jorge Humberto supera la meta institucional (8 días) desde el mes de abril.

Los informes de seguimiento a las PQRSD se le socializa a: los líderes responsables de las áreas y/o servicios, al comité de ética hospitalaria y a la asociación de usuarios con el fin de que realicen el plan de acción y de mejora.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Meta institucional:	98%
1er trimestre	97.62%
2do trimestre	96.38%
Promedio Semestral	97%

Tendencia leve a disminución, se sugiere hacer seguimiento.

CONCLUSIONES

- Las mayores manifestaciones presentadas de las PQSD fue quejas con 439 en el semestre con 73 promedio mes.
- Se presentó un incremento del 30.2% en las PQRSD comparado con el semestre anterior
- El mayor motivo de quejas fue.....
- El servicio de mayor numero de PQRSD fue: sede del Gilberto en Urgencias, P y P, Salud Oral 58%, y sede principal Consulta externa 43.5%).
- el mayor motivo de quejas es la demora en la atención con un 37.5%
- El canal más usado sigue siendo el buzón físico, con 240 entre ambas sedes.
- Los tiempos de respuesta han mejorado los límites en promedio de ambas sedes es de 8.3 días.
- de acuerdo a información dada por el área de jurídica, no se reporta demandas o denuncias para este semestre.

RECOMENDACIONES

- Fortalecer con los diferentes líderes, la calidad de la respuesta a las PQRSD, seguir trabajando en el seguimiento de planes o acciones y de mejora.
- Fortalecer los canales de comunicación virtual, especialmente en la sede Gilberto Mejía. (fortalecer la información en los t.v) (establecer referencia y contra referencia).
- Reducir tiempos de en consulta externa y urgencias, antes y durante de atención mejorando el agendamiento. (programa COCO).
- Capacitación continua en la prestación del servicio (humanizada) para personal administrativo (facturación) y especialmente asistencial.
- Optimizar procesos de facturación y flujos administrativos que estén generando insatisfacción.
- Con el fin de que el usuario no pierda tiempo en los desplazamientos para los tramites, la entidad debe fortalece el tema de señalización y/o personal que guie guía.(ejemplo rondero o practicantes)

NOMBRE	FIRMA	FECHA
RUBY ESNEDA MARIN LOPEZ Control Interno		Julio 2025