

PERIODO	PRIMER SEMESTRE 2023
ÁREA O DEPENDENCIA	CONTROL INTERNO
RESPONSABLE	RUBY ESNEDA MARIN LOPEZ
DIRIGIDO A	GERENCIA
REFERENCIA	INFORME DE LAS PQRS.
OBJETIVO	Realizar seguimiento y evaluación al informe PGRSF que se reciben en el Hospital San Juan De Dios E.S.E. Rionegro, de parte de los usuarios, con la finalidad de determinar las oportunas respuestas, acorde a la norma.
ALCANCE	Conocer la oportunidad de respuesta de las QRSF que tiene el Hospital para con los usuarios en relación a los servicios que presta el hospital en el primer semestre del 2023. La oficina de Control interno presta el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio del 2023; en el informe se realiza basado en la información entregada por la oficina de atención al usuario.
FUNDAMENTO NORMATIVO	En el cumplimiento de los dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2021 Oficina de quejas, sugerencias y reclamo. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas le gales 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 ... Resolución 010 del 13 de enero del 2023 de la contraloría municipal.
LA ENTIDAD CUENTA CON CANALES DE COMUNICACIÓN PARA ATENDER LAS PQRSF ASI: • 14 Buzones de sugerencias (estos se revisan cada 8 días. • Atención presencial o personal(4 funcionarios en la oficina de atención al usuario) • Correo Institucional ausuario@hospitalrionegro.gov.co • Página Web https://www.eserionegro.gov.co/ • Línea Telefónica: 604 5313700	

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Durante el primer semestre se recibieron 477 Manifestaciones, de las cuales se distribuyen así:

- Quejas: 55.7%
- Peticiones: 25.8%
- Reclamos: 1.46%
- Sugerencias: 16.9%

SEDE	QUEJA	PETICIONES	RECLAMOS	SUGERENCIAS	total
Jorge Humberto González Noreña	231	111	3	72	417
Gilberto Mejía Mejía.	35	12	4	9	60
TOTAL	266	123	7	81	477

Tabla1. Consolidación de manifestaciones primer semestre 2023.

PRINCIPALES EXPRESIONES QUE EL USUARIO REALIZA SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO.

- Mala atención e información en los servicios: 26.96%
- Asignación de citas: 35.11 %
- Demorar en la atención en el servicio de salud: 17.4 %
- Vigilancia: 2.8 %
- Deficiencia en la calidad del servicio de alimentación: 7%
- Facturación: 4.7%
- Otros: 5.8 % (condiciones de orden y aseo, direccionamiento de servicios, entre otros).

MOTIVO	PQRS POR SEDE.		
	SEDE JORGE HUMBERTO GONZALEZ NOREÑA.	SEDE GILBERTO MEJÍA MEJÍA.	TOTAL
Mala atención e información en los servicios.	77	19	96
Asignación de citas	117	8	125
Demora en la atención	53	9	62
Vigilancia	7	3	10
Servicio de alimentación	15	10	25
Facturación.	14	3	17
Otros.	18	3	21
total	301	55	356

Tabla2. Principales expresiones sobre la percepción del servicio

MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS POR ÁREAS O SERVICIOS DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS E.S.E RIONEGRO.

SEDE JORGE HUMBERTO GONZÁLEZ NOREÑA.

SERVICIOS.	PETICIÓN / SUGERENCIA	RECLAMO	QUEJA	TOTAL
Administración	11	2	14	27
Cardiovida	1	1	1	3
Cirugía	4	1	10	15
Consulta Ext.	36	3	138	177
Medicina interna	2	0	7	9
Obstetricia	1	0	8	9
Ortopedia	1	0	4	5
Pediatría	7	0	2	9
Quirúrgicas	1	0	3	4
Imagenologías	2	1	3	6
Laboratorio	0	0	2	2
Patología	1	0	1	2
Plan Canguro	0	0	1	1
Urgencias	2	2	20	25
total	69	10	214	293

Tabla 3. Manifestaciones por servicio – sede Jorge Humberto González.

SEDE GILBERTO MEJÍA MEJÍA

SERVICIOS.	PETICIÓN/ SUGERENCIA	DENUNCIA	QUEJA	SOLICITU DE INFORMACION	RECLAMO	TOTAL
Administracion	0	0	2	0	0	2
Consulta Ext.	4	0	13	1	1	19
Servicio Farmacéutico	1	0	2	0	0	3
Urgencias	3	0	9	2	1	15
Salud Visual	2	0	0	0	0	2
Hospitalización	3	0	0	0	0	3
Toma de Muestras	1	0	0	1	0	2
facturación	0	0	4	0	0	4
Odontología	1	1	2	0	0	4
total	15	1	32	4	2	54

Tabla 4. Manifestaciones por servicio – sede Gilberto Mejía.

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL POR ÁREAS O SERVICIOS.

Área o Servicio	Porcentaje
Administración	9.18%

Cardiología	1.05%
Cirugía	5.10%
Consulta Ext.	60.2%
Medicina interna	3.06%
Obstetricia	3.06%
Ortopedia	1.7%
Pediatría	3.06%
Quirúrgicas	1.3%
Imagenologías	2.04%
Laboratorio	0.6%
Patología	0.6%
Plan Canguro	0.3%
Urgencias	8.5%
Total	100%

Tabla 4. Distribución porcentual – Sede Jorge Humberto González Noreña

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL POR ÁREAS O SERVICIOS.

Área o Servicio	Porcentaje
Consulta Ext.	40.5%
Ser. Farmacéutico	10.8%
Urgencias	32.4%
Salud Visual	2.70%
Hospitalización	2.70%
Toma de Muestras	2.70%
Odontología	8.1%
total	100%

Tabla 5. Distribución porcentual – Sede Gilberto Mejía Mejía.

TIEMPO DE RESPUESTA A PQRS

El seguimiento a las PQRSF se realizan a través de las siguientes herramientas; Informes a los líderes responsables del servicio, al comité de ética hospitalarias y a la asociación de usuarios con el fin de realizarse el plan de acción para la mejora de los mismos.

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

SEDE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total, en Días.
Jorge Humberto González Noreña	10	8.7	8.9	9.6	9.1	10.3	9.4 días
Gilberto Mejía Mejía.	11	11.7	10.9	11.4	10.4	11.3	11.1 días

Tabla 6. tiempo de respuesta.

CONCLUSIONES

	2022	2023	COMPORTAMIENTO
TOTAL DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.	477	476	Del total de pqr's recibidas en el primer semestre del 2023, <u>Baja</u> en 0.3 % en comparación con el semestre anterior.
TOTAL DE LAS PRINCIPALES EXPRESIONES QUE EL USUARIO REALIZA SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO.	356	513	Sobre las expresiones que tiene un <u>incremento</u> de 157 en comparación con el semestre anterior.
MANIFESTACIONES TOTALES DE LOS USUARIOS POR ÁREAS O SERVICIOS DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS E.S.E RIONEGRO.	457	293	Se refleja una <u>disminución</u> de las manifestaciones en la sede principal en un 64.1%
MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS POR ÁREAS SEDE GILBERTO MEJÍA MEJÍA.	57	54	Se refleja una <u>disminución</u> de las manifestaciones en la sede G.M.M. en un 5.3%
TIEMPO DE RESPUESTA A PQRS Jorge Humberto González Noreña	7.3	9.4 días	Se nota una <u>falencia</u> en los tiempos de respuesta a los ciudadanos, lo cual se incrementó en 2.1 días.
TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRS Gilberto Mejía Mejía.	6.7	11.1	4.4 días se incrementa los tiempos de respuesta en esta sede.

- tomar acciones de mejorar con los diferentes líderes, jefes de área y directivos los orientadas a disminuir el tiempo de respuesta a los usuarios.
- Del total de las PQRS recibidas el mayor número, están relacionadas con quejas en un 55.7%. lo cual se requiere acciones de mejora.
- Del total de las percepción (356) de los usuarios en el primer semestre 125 fue la mala atención e información de los servicios como la asignación de citas.
- En la manifestación del servicio por áreas (sede principal) el área que más presenta inconformismo para el usuario es, consulta externa con 177 de 293 que es el total.
- Realizar plan de mejora sobre los resultados de este informe.

NOMBRE	FIRMA	FECHA
RUBY ESNEDA MARIN LOPEZ		Julio 19 del 2023