

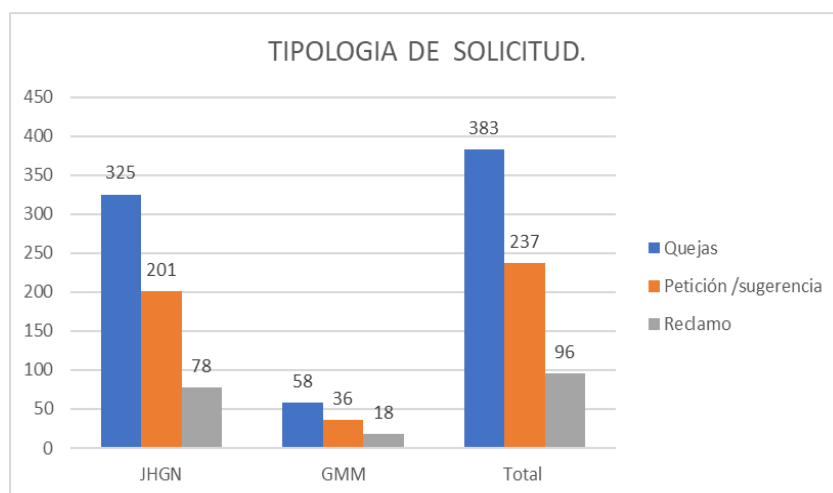
PERIODO	PRIMER SEMESTRE 2024
ÁREA O DEPENDENCIA	CONTROL INTERNO
RESPONSABLE	RUBY ESNEDA MARIN LOPEZ
DIRIGIDO A	GERENCIA
REFERENCIA	INFORME A LAS PQRSF
OBJETIVO	Realizar seguimiento y evaluación al informe PGRSF que se reciben en el Hospital San Juan De Dios E.S.E. Rionegro, de parte de los usuarios, 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 trimestre del 2024. 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 2024; en el informe se realiza basado en la información entregada por la oficina de atención al usuario.
FUNDAMENTO NORMATIVO	En el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2021 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 CANALES DE COMUNICACIÓN PARA ATENDER LAS PQRSF COMO • 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 http://www.eserionegro.gov.co/ • Línea Telefónica: 604 5313700	
GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.	

Durante el primer semestre se recibieron un total de x Manifestaciones, de las cuales;

- Quejas: 53.49 %
- Peticiones y Sugerencias: 33.10%
- Reclamos: 10.61%

Sede	Queja	Peticiones - Sugerencias	Reclamos	Total
Jorge Humberto González Noreña	325	201	78	604
Gilberto Mejía Mejía.	58	36	18	112
TOTAL	383	237	96	716

Tabla1. Consolidación de manifestaciones primer semestre 2024.



Grafica1. Tipología de Solicitud 2024-01

ANÁLISIS DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

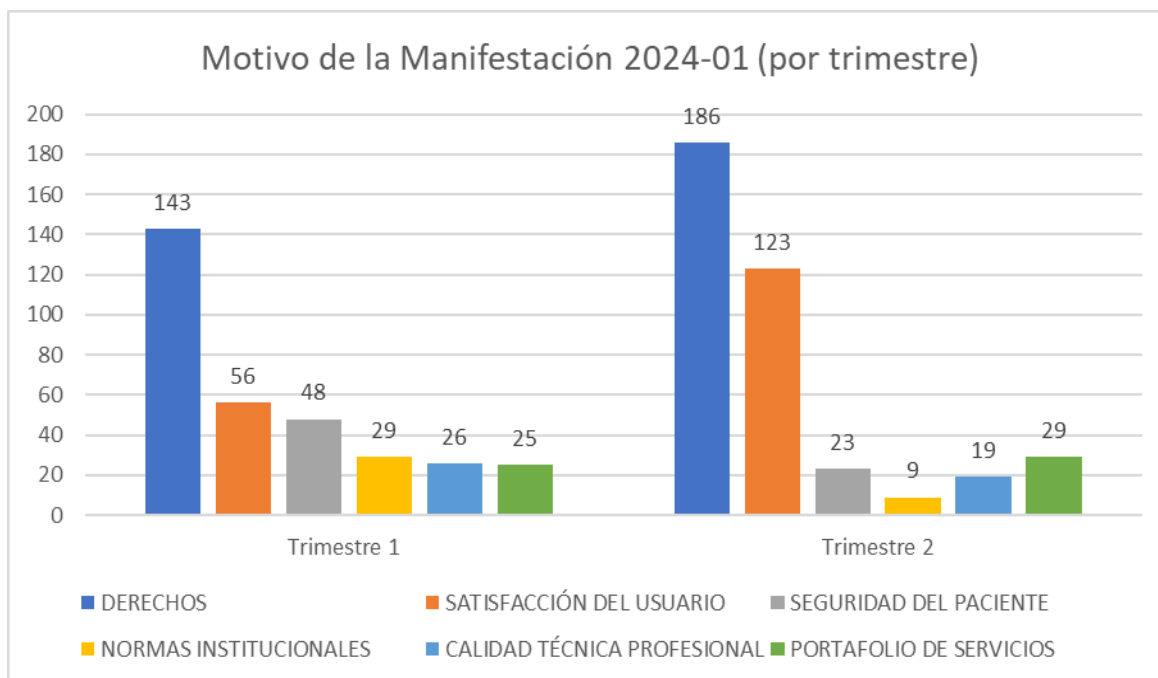
Las manifestaciones como Reclamos y Sugerencias generalmente son tipificadas por motivos, como: calidad técnica profesional (competencias de los funcionarios), Derechos, Hotelería (comodidad para el paciente), Infraestructura y Equipamientos (comodidad para los demás usuarios), Normas Institucionales, Portafolio de Servicios, Satisfacción del usuario y Seguridad del Paciente.

Las manifestaciones como reclamos y sugerencias generalmente son tipificadas por motivos, como: calidad técnica profesional (competencias de los funcionarios), Derechos, Hotelería (comodidad para el paciente), Infraestructura y Equipamientos (comodidad para los demás usuarios), Normas Institucionales, Portafolio de Servicios, Satisfacción del usuario y Seguridad del Paciente. Aquí se observa que todas están debidamente clasificadas, buscando estandarizar los motivos de insatisfacción de las expectativas de los usuarios con el fin de facilitar su medición.

- Por derechos del paciente: 45.94%
- Satisfacción del usuario: 25%
- Seguridad del paciente: 9%
- Normas institucionales: 5.30%
- Calidad técnica profesional: 6.28%
- Portafolio de servicios: 7.54%

Motivo de la Manifestación.	Trimestre 1	Trimestre 2	Total
Por derechos del paciente	143	186	329
Satisfacción del usuario	56	123	179
Seguridad del paciente	48	23	71
Normas institucionales	29	9	38
Calidad técnica profesional	26	19	45
Portafolio de servicios	25	29	54
Total	327	389	716

Tabla2. Principales motivos de la manifestación.



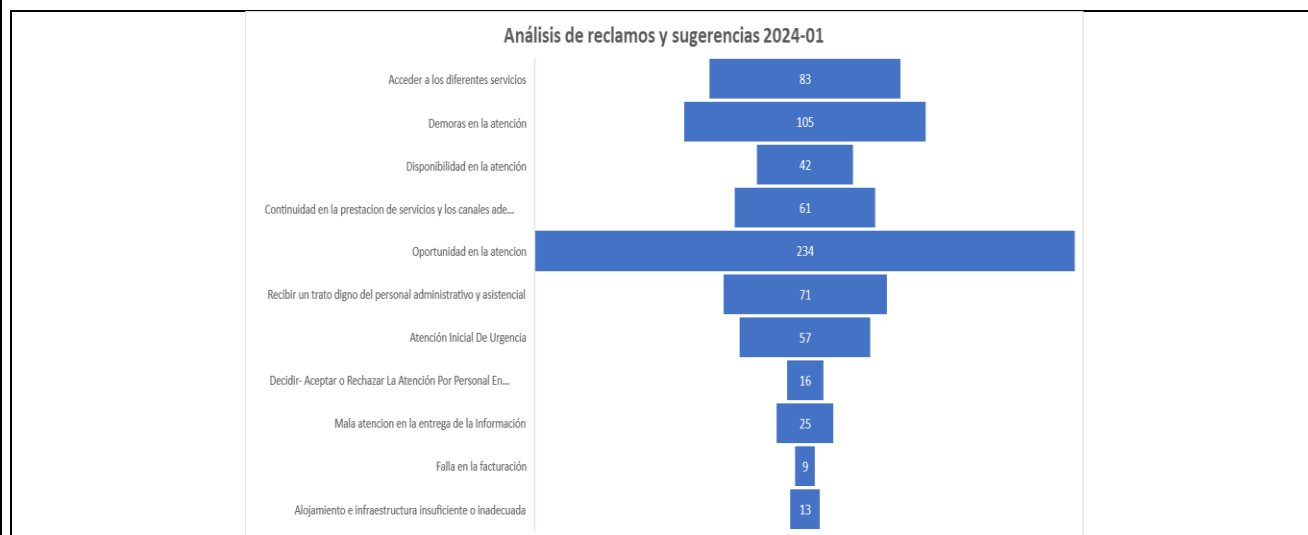
Grafica2. Cantidad por tipo de manifestación – trimestral.

CON RESPECTO A LA CLASIFICACIÓN DE RECLAMACIONES POR VULNERACIÓN DE DERECHOS:

- Acceder a los diferentes servicios: 11.6%
- Demoras en la atención: 14.7%
- Disponibilidad en la atención: 5.9%
- Continuidad en la prestación de servicios y los canales de atención: 8.5%
- Oportunidad en la atención: 32.7%
- Recibir un trato digno del personal administrativo y asistencial: 9.9%
- Atención Inicial De Urgencia: 8%
- Decidir- Aceptar o Rechazar La Atención Por Personal En Formación: 2.2%
- Mala atención en la entrega de la Información: 3.5%
- Falla en la facturación: 1.3%
- Alojamiento e infraestructura insuficiente o inadecuada: 1.8%

CLASIFICACIÓN DE RECLAMACIONES POR VULNERACIÓN DE DERECHOS 2024-01	
Acceder a los diferentes servicios	83
Demoras en la atención	105
Disponibilidad en la atención	42
Continuidad en la prestación de servicios y los canales de atención.	61
Oportunidad en la atención	234
Recibir un trato digno del personal administrativo y asistencial	71
Atención Inicial De Urgencia	57
Decidir- Aceptar o Rechazar La Atención Por Personal En Formación	16
Mala atención en la entrega de la Información	25
Falla en la facturación	9
Alojamiento e infraestructura insuficiente o inadecuada	13
TOTAL	716

Tabla 3. Cantidad de reclamaciones por vulneración de derecho 2024-1



Grafica3. Cantidad de reclamaciones por vulneración de derecho 2024-1

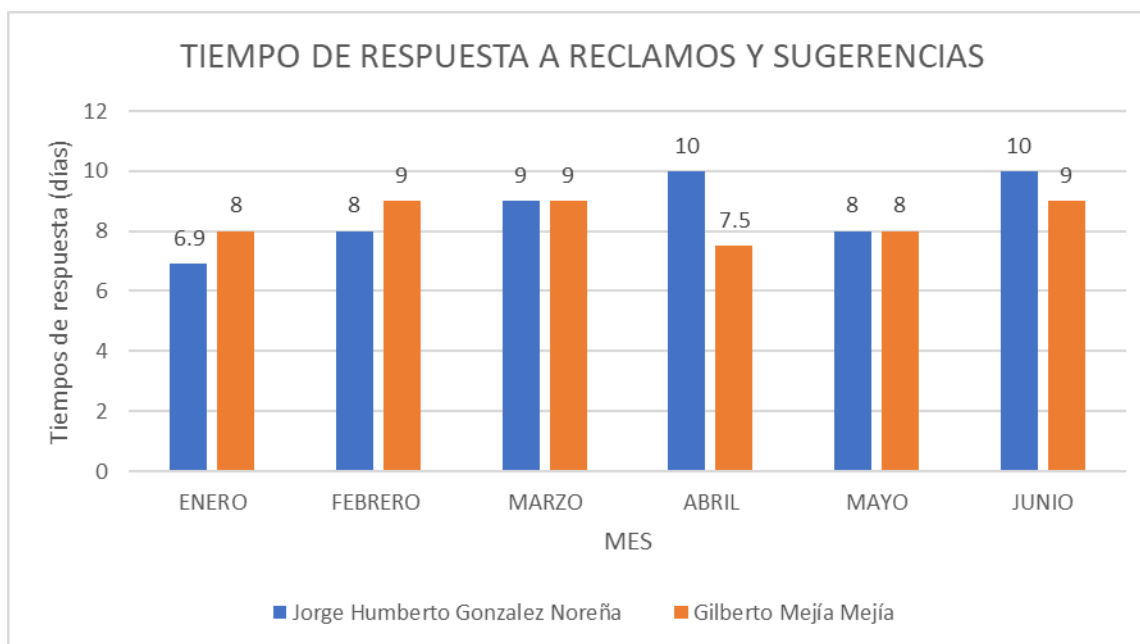
TIEMPO DE RESPUESTA A PQRS Y CANALES DE RECEPCIÓN.

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 mejor 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.

Canal de Presentación	Total, trimestre 1	Total, trimestre 2
Buzón	124	228
Correo Electrónico	50	38
Directa	58	29
Página Web	84	45
Telefónica	11	51
Total	327	391

Tabla4.Cantidad de PQRS recepcionadas en el semestre 2024-01.



Grafica4.Tiempos de respuesta a reclamos y sugerencias 2024-01

CONCLUSIONES

- De las 716 PQRS recibidas en el primer semestre del 2024, el 53.49 % pertenecen a las quejas mientras que en menor proporción del 10.61% fueron los reclamos. Se deben tomar acciones de mejorar orientas a disminuir el porcentaje antes mencionado.
- La manifestación que más se presento fue Por derechos del paciente con un 45.94%, Satisfacción del usuario 25%, seguido de la seguridad con un 9% y otros en menor proporción.
- Con respecto a la clasificación de con respecto a la clasificación de reclamaciones por vulneración de derechos se evidencia mayor porcentaje la oportunidad en la atención con un 32% referente a las demás.
- Con respecto a la clasificación de con respecto a la clasificación de reclamaciones por vulneración de derechos se evidencia con menor porcentaje fue la reclamación por falla en la facturación con 1.3%.
- El canal más utilizado para la recepción de PQRS fueron los buzones que se encuentran en ambas sedes de la institución.
- Fortalecer con los diferentes líderes, jefes de área y directivos la calidad de la respuesta, seguir trabajando en el seguimiento de planes o acciones de mejora.
- Del total de PQRS para este semestre tuvo un incremento de 214 con al segundo semestre del 2023, equivaliendo aun 66.4 %.

NOMBRE	FIRMA	FECHA
Ruby Esneda Marín López		15-07-2024