

PERIODO	SEGUNDO SEMESTRE DEL 2023
ÁREA O DEPENDENCIA	OFICINA DE CONTROL INTERNO
RESPONSABLE	RUBY ESNEDA MARIN LOPEZ
DIRIGIDO A	GERENCIA H.S.J.D.E.S.E
REFERENCIA	INFORME SEMESTRAL DE LAS P.Q.R.S.F.
OBJETIVO	Realizar seguimiento y evaluación al informe PGRSF las cuales se reciben en el Hospital San Juan De Dios E.S.E. Rionegro (ambas sedes) por parte de los usuarios, con la finalidad de determinar la oportuna respuesta, acorde a la norma.
ALCANCE	Conocer la oportunidad de respuesta de las PQRSF 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 realiza el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y/o felicitaciones, para el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre del 2023; el informe se realiza basado en la información recibida de la oficina de atención al usuario.
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 ...
EI HOSPITAL CUENTA CON CANALES DE COMUNICACIÓN PARA ATENDER LAS PQRSF ASI: • 14 buzones de sugerencias, (en los cuales se recoge y revisa cada 8 días el contenido). • Atención presencial o personal (lo realiza 4 funcionarios en la oficina de atención al usuario). • Correo Institucional: ausuario@hospitalrionegro.gov.co • Página Web: http://www.eserionegro.gov.co/	

- Línea Telefónica fija: 604 5313700

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y FELICITACIONES.

Durante el primer semestre se recibiero un total de 579 Manifestaciones, asi:

SEDE	Queja	Petición	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	TOTAL
Jorge Humberto González Noreña	270	125	33	7	49	484
Gilberto Mejía Mejía	40	26	19	2	7	95
TOTAL	311	151	52	9	56	579

Tabla1. Consolidación de manifestaciones segundo semestre 2023.

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

- Mala atención e información en los servicios.: 17.4%
- Asignación de citas: 6.9%
- Demorar en la atención en el servicio de salud: 16.7%
- **Facturación: 21.9%**
- Locación e infraestructura: 6.56%
- Mala atención (personal administrativo y asistencial):12.6%
- Vigilancia: 0.5 %
- Servicio de alimentación: 0.5%
- Otros: 16.75%

Lo que da como resultado que la mayor expresión o inconformidad para los usuarios es la atención con la facturación, podría ser por el tema del nuevo software (dinámica) con el proceso de ajustes.

MOTIVO	PQRS POR SEDE.		
	JORGE HUMBERTO GONZALEZ NOREÑA.	GILBERTO MEJÍA MEJÍA.	TOTAL
Mala atención e información en los servicios.	86	45	101
Asignación de citas	37	3	40
Demora en la atención	62	35	97
Facturación	28	12	127

Locación e infraestructura	28	10	38
Mala atención (personal administrativo y asistencial)	54	19	73
Vigilancia	2	1	3
Servicio de alimentación	1	3	3
Otros.	62	35	97
total	360	219	579

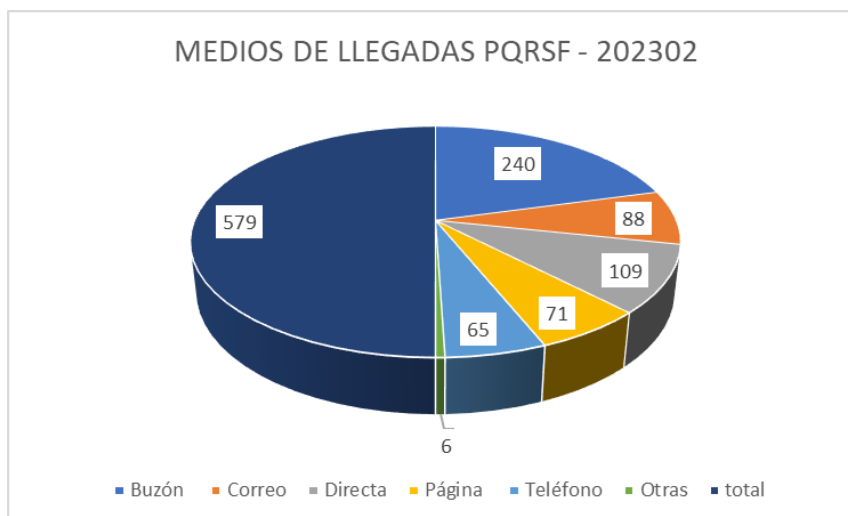
Tabla2. Principales expresiones sobre la percepción del servicio.

MEDIOS DE RECEPCION DE LA PRESENTACIÓN DE LAS PQRS

La recepción de las PQRSF del cuarto trimestre 2023 en el Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro – en las Sedes Jorge Humberto González Noreña y Gilberto Mejía Mejía. De las **579** PQR radicadas, los canales institucionales ofertados y los porcentajes de generación por el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro para el segundo semestre fueron los siguientes:

MEDIO	CANTIDAD
Buzón	240
Correo Electrónico	88
Directa en la oficina atención al u.	109
Página web de la entidad	71
Teléfono fijo	65
Otras	6
Total	579

Tabla3. Medios de ingreso de la información.



Grafica1. Medios de entrada.

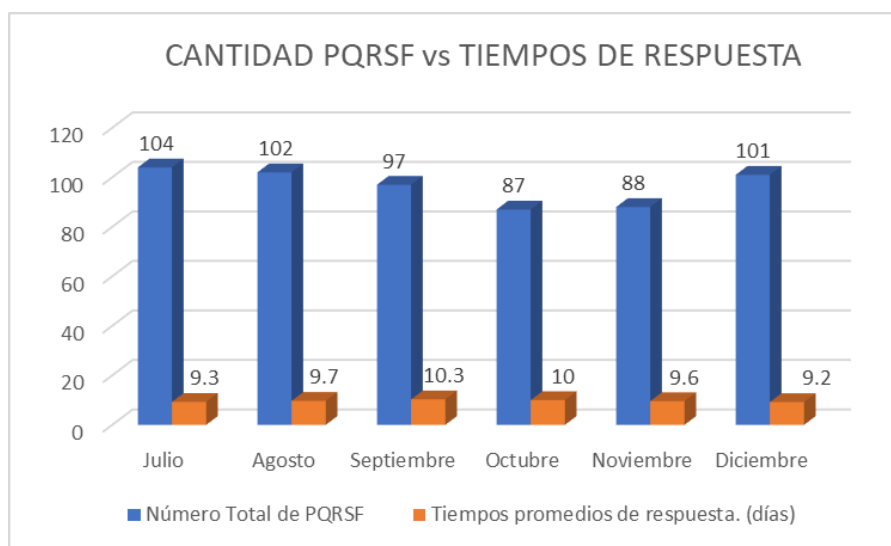
TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSF

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.

Periodo /Concepto	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total, Días.
Número Total de PQRSF	104	102	97	87	88	101	579
Tiempos promedios de respuesta. (días)	9.3	9.7	10.3	10	9.6	9.2	9.6

Tabla4.tiempo de respuesta.



Grafica2. Cantidad PQRSF vs tiempos de respuesta.

CONCLUSIONES

- De las 579 PQRSF recibidas en el segundo semestre del 2023, el 53.7 % pertenecen a las quejas mientras que en menor proporción del 26 % fueron peticiones, 9.6%

felicitaciones, 8.9% reclamos y sugerencia un 1.5%. Se deben tomar acciones de mejorar orientas a disminuir los porcentajes antes mencionado.

- De los medios de recepción de la presentación de las pqr, el más utilizado fue los buzones con 240, y el menos usado fue el teléfono con 65 pqr.
- Se presentó un incremento del 14.4% en la generación de PQRSF en el segundo semestre en la sede Jorge Humberto González Noreña, con respecto al primer semestre del año y un 66.6% en la sede Gilberto Mejía Mejía, con respecto al primer semestre del año.
- La principal Manifestación que se realizó por parte de los usuarios fueron; proceso de facturación con un 21.9% (este resultado puede coincidir con la por la transición del sistema o software (dinámica) que presentó la institución en el segundo semestre), demoras en la atención en el servicio de salud: 16.7%, seguido de la mala prestación e información en los servicios con un 17.4%, y la mala atención (personal administrativo y asistencial) con un 12.6%, entre otros.
- Se debe seguir mejorando los tiempos de respuesta de las PQRS, si bien en el primer semestre el promedio de tiempo fue de 14 días y en el segundo semestre fue de 9.6 (mejorando proporcionalmente), aún nos falta fortalecer con los diferentes líderes, jefes de área y directivos la calidad de la respuesta, es por ello se debe seguir trabajando en el seguimiento de planes o acciones de mejora.
- Se recomienda que este informe se le socialice a los líderes de las diferentes áreas, en especial los que atiende usuarios.



Jefe de Control Interno