

PERIODO	SEGUNDO SEMESTRE 2024
ÁREA O DEPENDENCIA	CONTROL INTERNO
RESPONSABLE	RUBY ESNEDA MARIN LOPEZ
DIRIGIDO A	GERENCIA H.S.J.D
REFERENCIA	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS P.Q.R.S.F
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 segundo semestre 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 julio al 31 de diciembre 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 los 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 LOS SIGUIENTES CANALES O MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARA ATENDER LAS P.Q.R.S.F: • 14 buzones de sugerencias (estos son revisados cada 8 días por parte de atención al usuario) • 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, SUGERENCIAS y FELICITACIONES. (P.Q.R.S.)	

Durante el segundo semestre 2024, se recibieron un total de Manifestaciones así:

SEDE	QUEJA	PETICIÓN / SUGERENCIA	RECLAMO
Jorge Humberto González Noreña	311	128	112
Gilberto Mejía Mejía	56	27	21
TOTAL	367	155	133

Tabla1. Consolidación de manifestaciones segundo semestre 2024.

Q: Quejas

P: Peticiones/ Sugerencias.

R: Reclamos

S: solicitudes

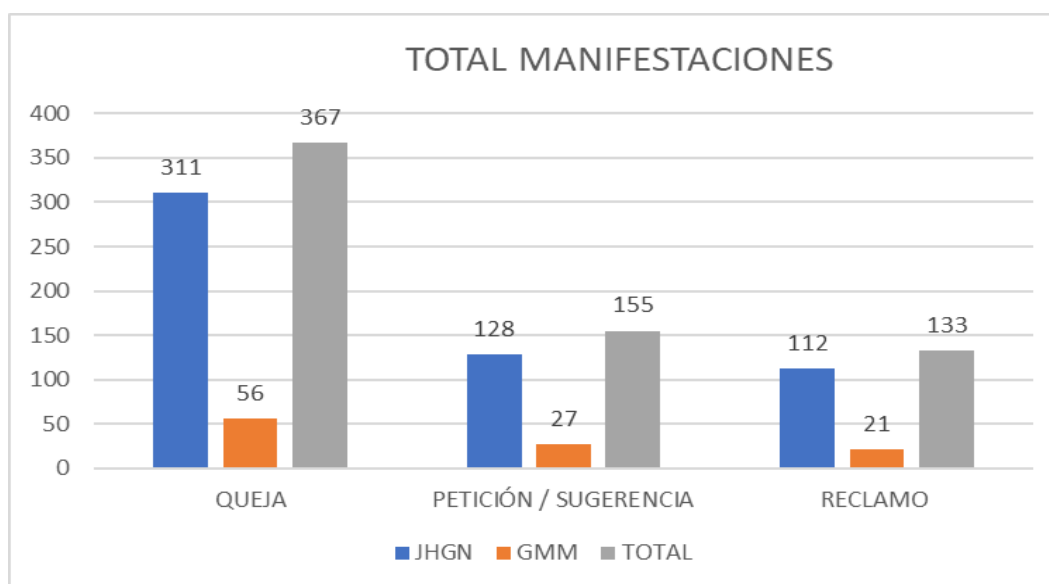


Grafico1. Total, Manifestaciones segundo semestre 2024.

MEDIOS DE RECEPCION DE LAS P.Q.R.S

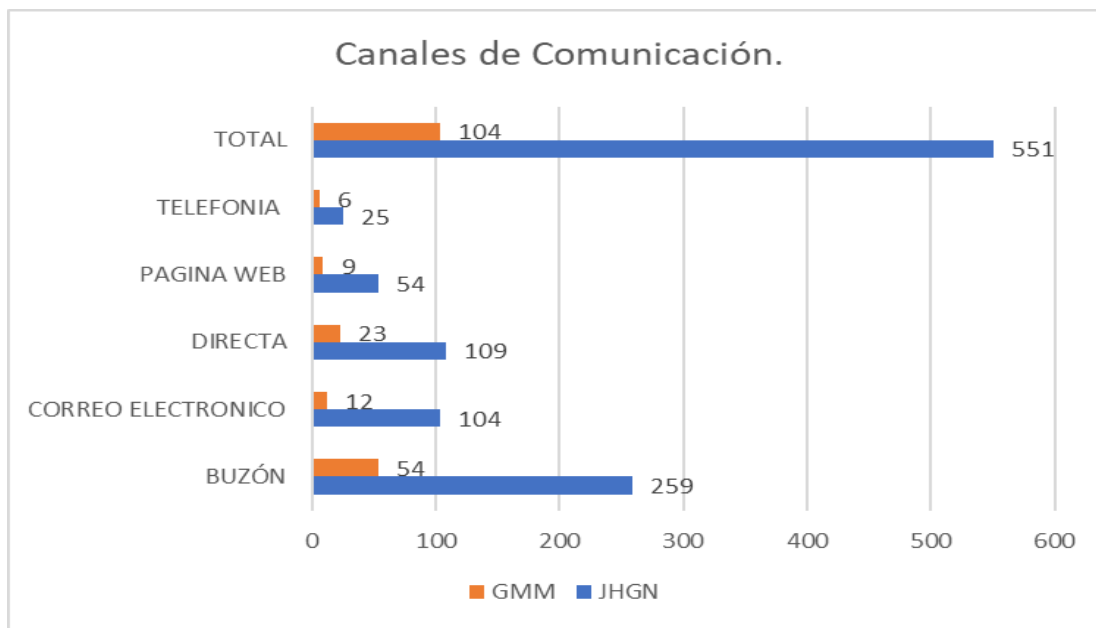
La recepción de las P.Q.R.S.F del segundo semestre del 2024 en el Hospital San Juan de Dios E.S.E. en las Sedes Jorge Humberto González Noreña y Gilberto Mejía Mejía.

Del total de **655 P.Q.R.S.F** radicadas; los canales institucionales ofertados y los porcentajes de generación por el Hospital San Juan de Dios E.S.E para el segundo semestre 2024 fueron los siguientes:

CANALES	J.H.G.N	G.M.M.
Buzón	259	54
Correo electrónico	104	12
Directa	109	23

Página web	54	9
Telefonía	25	6
Total	551	104

Tabla 3. Medios de recepción segundo semestre 2024.



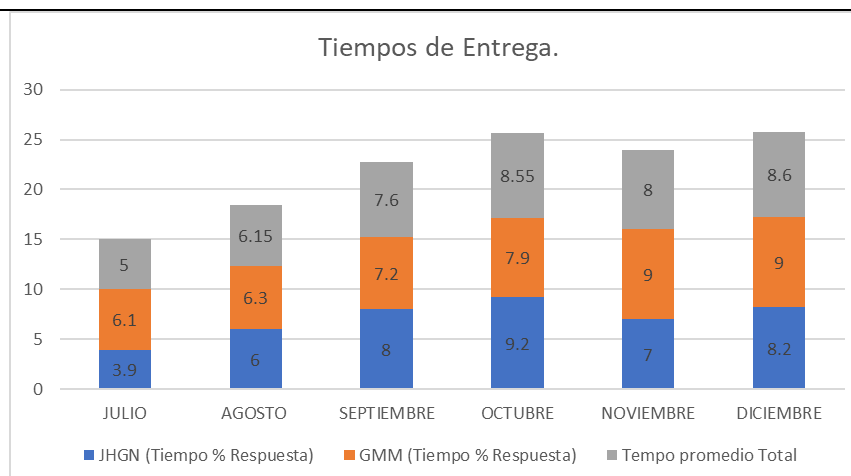
Grafica 3. Medios de entrada de las PQRs. Segundo semestre 2024.

TIEMPO DE RESPUESTA A P.Q.R.S.F

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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
J.H.G.N (Tiempo de Respuesta)	3.9	6	8	9.2	7	8.2
GMM (Tiempo de Respuesta)	6.1	6.3	7.2	7.9	9	9
Tiempo promedio Total	5	6.15	7.6	8.55	8	8.6

Tabla 4. Tiempo de respuesta por meses.



Grafica4. Tiempos de respuesta.

Los informes de seguimiento a las P.Q.R.S.F 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.

CONCLUSIONES

- Se presentó una disminución del **16.5%** en la generación P.Q.R.S.F en el segundo semestre en la sede Jorge Humberto González Noreña, con respecto al primer semestre del año 2024.
- comparado con el primer semestre se evidencia que las quejas bajo en un **4%** pero los reclamos subió en un **38%**.
- De las **655** P.Q.R.S.F recibidas en el segundo semestre del 2024, el **56 %** pertenecen a quejas, el **23.6%** fueron petición/sugerencia y el **20.30%** fueron reclamos. Se deben plasmar acciones de mejora orientadas a disminuir el porcentaje antes mencionado.
- Para un gran total de **655** P.Q.R.S en este segundo semestre un 8.7 menos que en el primer semestre.
- La sede que más presento PQRSF fue la sede Jorge Humberto González Noreña con un total de **551** manifestaciones y la sede Gilberto Mejía Mejía con un total de **104**. (teniendo en cuenta que la magnitud de usuarios es muy diferente).
- Se presento una disminución del **0.89%** en la generación PQRSF en el segundo semestre en la sede Gilberto Mejía Mejía, con respecto al primer semestre del año 2024.
- Los tiempos de respuestas promedio fueron de 7.31 días hábiles, para las respuestas a las manifestaciones presentadas en el segundo semestre del 2024.
- 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.
- Se requiere el tiempo de respuesta a los usuarios por áreas o servicios.

NOMBRE	FIRMA	FECHA
RUBY ESNEDA MARIN LOPEZ Control Interno		Enero 14 del 2025

