

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PERIODO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | SEGUNDO SEMESTRE 2022                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| ÁREA O DEPENDENCIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | CONTROL INTERNO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| RESPONSABLE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | RUBY ESNEDA MARIN LOPEZ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| DIRIGIDO A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | GERENCIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| REFERENCIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSF                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| OBJETIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Realizar seguimiento y evaluación al informe PQRSF 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 normativa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ALCANCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Conocer la cantidad y oportunidad de respuesta de las PQRSF que recibe el hospital para con los usuarios en relación a los servicios que se presta para el periodo comprendido entre el 1 de Julio al 30 de diciembre (segundo semestre del 2022), el informe de seguimiento 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 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....<br>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. |
| <p>LA ENTIDAD CUENTA CON CANALES DE COMUNICACIÓN PARA ATENDER LAS PQRSF COMO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 14 Buzones de sugerencias entre las 2 sedes (estos se revisan cada 8 días).</li> <li>• Atención presencial o personal (4 funcionarios en la oficina de atención al usuario)</li> <li>• Correo Institucional <a href="mailto:ausuario@hospitalrionegro.gov.co">ausuario@hospitalrionegro.gov.co</a></li> <li>• Página Web <a href="http://www.eserionegro.gov.co/">http://www.eserionegro.gov.co/</a></li> <li>• Línea Telefónica: 604 5313700. Ext. 119</li> </ul> <p>GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.</p> <p>Durante el segundo semestre se recibió un total de 446 Manifestaciones, de las cuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quejas: 70.5 %</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

- Peticiones: 9.45%
- Sugerencias: 9.2%
- Reclamos: 4.41 %

| SEDE                           | QUEJA | PETICIONES | SUGERENCIAS | RECLAMOS | total |
|--------------------------------|-------|------------|-------------|----------|-------|
| Jorge Humberto González Noreña | 332   | 38         | 40          | 13       | 423   |
| Gilberto Mejía Mejía.          | 34    | 7          | 4           | 8        | 53    |
| TOTAL                          | 336   | 45         | 44          | 21       | 476   |

Tabla1. Consolidación de manifestaciones segundo semestre 2022.

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

- Mala atención e información en los servicios: 13.8%
- Asignación de citas: 39.9%
- Demorar en la atención en el servicio de salud: 20.66%
- Vigilancia: 3.3%
- Deficiencia en la calidad del servicio de alimentación: 9.74%
- Facturación: 0.19%
- Otros: 6.82% (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. | 62                                   | 9                          | 71    |
| Asignación de citas                           | 194                                  | 11                         | 205   |
| Demora en la atención                         | 96                                   | 10                         | 106   |
| Vigilancia                                    | 13                                   | 4                          | 17    |
| Servicio de alimentación                      | 35                                   | 15                         | 50    |
| Facturación.                                  | 22                                   | 7                          | 29    |
| Otros.                                        | 33                                   | 2                          | 35    |
| total                                         | 455                                  | 58                         | 513   |

Tabla 2. Principales expresiones sobre la percepción del servicio segundo semestre 2022.

MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS POR ÁREAS O SERVICIOS DEL HOSPITAL  
SEDE JORGE HUMBERTO GONZÁLEZ NOREÑA.

| SERVICIOS.     | PETICIÓN | RECLAMO | QUEJA | SUGERENCIA | TOTAL | %    |
|----------------|----------|---------|-------|------------|-------|------|
| Administración | 13       | 3       | 15    | 2          | 33    | 7.22 |
| Cardiovida     | 4        | 3       | 18    | 4          | 29    | 6.34 |
| Cirugía        | 1        | 0       | 13    | 3          | 17    | 3.71 |

|                  |    |    |     |    |     |      |
|------------------|----|----|-----|----|-----|------|
| Consulta Ext.    | 23 | 6  | 186 | 23 | 238 | 52   |
| Medicina interna | 3  | 1  | 11  | 6  | 21  | 4.59 |
| Obstetricia      | 3  | 3  | 10  | 3  | 19  | 4.15 |
| Ortopedia        | 5  | 3  | 3   | 7  | 18  | 3.93 |
| Pediatría        | 1  | 3  | 8   | 3  | 15  | 3.28 |
| Quirúrgicas      | 2  | 1  | 10  | 2  | 15  | 3.28 |
| Imagino logias   | 1  | 1  | 12  | 1  | 15  | 3.28 |
| Laboratorio      | 3  | 0  | 5   | 1  | 9   | 1.96 |
| Patología        | 2  | 1  | 5   | 1  | 9   | 1.96 |
| Urgencias        | 1  | 1  | 16  | 1  | 19  | 4.15 |
| total            | 62 | 26 | 312 | 57 | 457 | 100% |

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

SEDE GILBERTO MEJÍA MEJÍA.

| SERVICIOS.            | PETICIÓN | RECLAMO | QUEJA | SUGERENCIA | TOTAL | %     |
|-----------------------|----------|---------|-------|------------|-------|-------|
| Consulta Ext.         | 1        | 1       | 4     | 2          | 8     | 14%   |
| Servicio Farmacéutico | 1        | 1       | 6     | 2          | 10    | 17.54 |
| Urgencias             | 2        | 1       | 6     | 1          | 10    | 17.54 |
| Salud Visual          | 1        | 1       | 4     | 1          | 7     | 12.28 |
| Hospitalización       | 1        | 0       | 7     | 1          | 9     | 15.78 |
| Toma de Muestras      | 1        | 2       | 3     | 0          | 6     | 10.52 |
| Odontología           | 0        | 1       | 6     | 0          | 7     | 12.28 |
| total                 | 7        | 7       | 36    | 7          | 57    | 100   |

Tabla 4. Manifestaciones por servicio – sede Gilberto Mejía, segundo semestre 2022

TIEMPO DE RESPUESTA A LAS 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 realizar el plan de acción o de mejora de los mismos. El promedio de tiempo para la respuesta de la PQR. Es de 14 días hábiles contados desde su recepción.

| SEDE                           | Jul. | Ago. | Sep. | Oct. | Nov. | Dic. | Total promedio en Días. |
|--------------------------------|------|------|------|------|------|------|-------------------------|
| Jorge Humberto González Noreña | 7    | 6.5  | 7.1  | 7.6  | 6.8  | 8.9  | 7.3 días                |
| Gilberto Mejía Mejía.          | 4.2  | 5.6  | 7.5  | 8    | 7.2  | 7.8  | 6.7 días                |

Tabla 5. tiempo de respuesta, segundo semestre 2022

### CONCLUSIONES

- Las PQRS recibidas en el segundo semestre comparadas con las que se recibieron: en el primer semestre fue de 500, en el segundo semestre a 446, disminuyó en un 10.8%.
- De las PQRS recibidas el mayor número, están relacionadas con quejas, de 196 en el primer semestre pasa a 336 en el segundo ósea que incremento en un 58.3%.
- La principal percepción de los usuarios en el primer semestre es la mala atención e información de los servicios que presta la entidad y la asignación de citas para el segundo semestre.
- Haciendo relevancia por cada sede, se puede decir que la mayor queja en el Gilberto Mejía es el servicio de alimentación y como segundo la asignación de citas. En la sede Jorge Humberto Noreña, se da la queja por la asignación de citas y como segundo la demora en la atención del servicio.
- En la manifestación del servicio por áreas (sede principal) el área que más presenta inconformismo para el usuario es, consulta externa con 238 quejas en este segundo semestre ósea un 52% más de las demás áreas. Y para el caso de la sede (Gilberto Mejía) el área es, el servicio farmacéutico y de urgencias con 10 quejas cada una ósea un 17.5 más que las demás áreas.
- Los tiempos de respuesta a las PQRS se han dado en un promedio de: Sede principal (7.3 días) sede Gilberto Mejía (6.7 días) de lo que se deduce que se cumple. Pero no es claro la calidad de la respuesta.

### RECOMENDACIONES

- Implementar acciones de mejora que tiendan a bajar la cantidad de quejas.
- Revisar y detectar las causas que conllevan a tener más alta la percepción de los usuarios en el proceso de asignación de citas, usuarios desinformados en la sede principal y, en el servicio de alimentación en el Gilberto Mejía. Acciones de mejora.
- Revisar las causas del inconformismo con las áreas de consulta externa en la sede principal y el servicio de farmacia y urgencias
- Formalizar o actualizar un procedimiento para recopilar la satisfacción del usuario en la respuesta que se le entrega por la PQRS interpuesta.
- Revisar procedimiento para la formulación de las respuestas de las PQRS, (tiempo, responsable, medio o herramienta) ya que esta acción es transversal a todas las áreas en especial a las asistenciales.
- Revisar procedimiento (líder, responsable) para la elaboración y seguimiento de un plan de mejora para aquellas PQRS, que lo ameriten.
- Realizar plan de mejora sobre los resultados de este informe.

| NOMBRE                                   | FIRMA                                                                                | FECHA         |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| RUBY ESNEDA MARIN L.<br>Control Interno. |  | Enero 20-2023 |

