

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PERIODO              | PRIMER SEMESTRE 2022 INFORME A LAS PQRSF                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ÁREA O DEPENDENCIA   | CONTROL INTERNO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| RESPONSABLE          | RUBY ESNEDA MARIN LOPEZ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| DIRIGIDO A           | GERENCIA Y CONTRALORIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| OBJETIVO             | Realizar seguimiento y evaluación al informe de las PQRSF que se reciben en el Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro, de parte de los usuarios, y con la finalidad de determinar la oportunidad en las respuestas, 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 trimestre del 2022. La Oficina de Control Interno presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2022; el informe se realiza basado en la información entregada por la oficina de atención al usuarios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| FUNDAMENTO NORMATIVO | En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 artículo 76 <i>Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos</i> . En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias.... <i>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 y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con....</i> |

La entidad cuenta con los canales de comunicación para atender las PQRSF como: 14 buzones de sugerencias estos se revisan cada 8 días, la atención presencial o personal (4 funcionarias

en la oficina de atención al usuario), correo institucional [ausuario@hsideserionegro.com](mailto:ausuario@hsideserionegro.com) página Web <https://www.eserionegro.gov.co/>, línea telefónica (604 5313700 disponible las 24 horas).

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

Durante el primer semestre se recibieron un total de 500 manifestaciones, de las cuales: felicitaciones el 44.2 %

Quejas el 39.2%

Peticiones el 6%

Sugerencias el 7.6%

Reclamos el 3%

| Sede                           | Queja | Felicitación | Petición | Sugerencia | Reclamo | Total |
|--------------------------------|-------|--------------|----------|------------|---------|-------|
| Jorge Humberto González Noreña | 155   | 220          | 26       | 37         | 13      | 451   |
| Gilberto Mejía Mejía           | 41    | 1            | 4        | 1          | 2       | 49    |
| Total                          | 196   | 221          | 30       | 38         | 15      | 500   |

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

Principales expresiones que el usuario hace sobre su percepción del servicio.

Felicitación por el servicio y la atención el 44.2 %

Mala atención e información en los servicios 22.5%

Asignación en citas 7.5%

Otros factores que influyen es la demora en atención en el servicio de salud con un 7.4%

Aseo y la limpieza en los diferentes servicios con un 5.6%

Por la vigilancia 6.8%

Deficiencia en la calidad de servicio de alimentación 3.6%

Facturación 2.1%

Distribución porcentual de las principales causas de PQRSFF durante el primer trimestre 2022

| Principales causas de las PQRSF                                                     | %     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Comunicación telefónica deficiente con la institución para acceder a los servicios. | 36.7% |

|                                                                                                                                                               |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Demora en la atención de las citas programadas para consulta o procedimientos.                                                                                | 7.4%  |
| Demora en la atención en el triaje servicio de Urgencias.                                                                                                     | 10.6% |
| Falla y/o diligenciamiento incompleto de documentos necesarios para trámites de autorización ante la EPS.                                                     | 2.4%  |
| Fallas en el Proceso de Facturación al egreso del usuario                                                                                                     | 2.7%  |
| Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades médicas.                                              | 4.4%  |
| Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades médicas. (Dermatología, Neurocirugía, Endocrinología) | 22.3% |
| Falta de oportunidad en la programación de cirugía                                                                                                            | 3.3%  |
| Incumplimiento por parte de los especialista al atender usuarios.                                                                                             | 2.5%  |
| Mala actitud por parte de funcionarios Hospital San Juan De Dios E.S.E Rionegro.                                                                              | 3.2%  |
| Posibles novedades de seguridad del paciente.                                                                                                                 | 2.8%  |
| Reclamo por la planta física e infraestructura en los servicios de urgencias y hospitalización.                                                               | 1.7%  |

### Tipo EPS Porcentaje de PQRSF

|                 |       |              |      |
|-----------------|-------|--------------|------|
| Savia salud     | 41%   | Sumi medical | 10.7 |
| sanidad militar | 8.4%  | Coomeva      | 3,7% |
| sura,           | 11%   | Salud total  | 0.4  |
| soat            | 3,7 % | Ecoopsos     | 10   |
| otras           | 11%   |              |      |

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

## Solicitudes de PQRSF

| Sede a la cual corre Servicio JHGN                    | Servicio GM   | Tipo de PQRSF                                   | Nombre | Tipo de Doc | Número de | Departamento  | Municipio  | Teléfono    | EPS o Asegurador | Régimen | Motivo                    |
|-------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------|--------|-------------|-----------|---------------|------------|-------------|------------------|---------|---------------------------|
| Jorge Humberto Gonz: Hospitalización Obstetricia      | Felicitación  | Pabla Andrea Daza                               | CC     | 32595214    | Antioquia | San Carlos    | 3137058324 |             |                  |         | Felicitación por servicio |
| Jorge Humberto Gonz: Hospitalización Medicina Interna | Felicitación  | Leticia Ocampo                                  | CC     | 32393354    | Antioquia | Cocorna       | 3128098882 |             |                  |         | Felicitación por servicio |
| Jorge Humberto Gonz: Hospitalización Obstetricia      | Felicitación  | Yalitza Cristo Cristo                           | CC     | 1020608254  | Antioquia | San Rafael    | 3219129448 |             |                  |         | Felicitación por servicio |
| Jorge Humberto Gonz: Administración y otras           | Queja         | MARIA OLIVA CEBAL                               | CC     | 21666718    | Antioquia | CONCEPCIO     | 3168331407 | Otra        | Subsidiado       |         | Mala atención e inform    |
| Gilberto Mejía Mejía                                  | Consulta exte | Adriana Escobar                                 | CC     | 1040260749  | Antioquia | San Francisco | 3103523629 | Sumimedical | Especial         |         | Demora en la atención     |
| Jorge Humberto Gonz: Urgencias                        | Queja         | Paula Rodríguez                                 |        |             |           |               |            | Otra        |                  |         | Mala atención e inform    |
| Jorge Humberto Gonz: Urgencias                        | Felicitación  | ACTA No. 22 Edison Patiño                       |        |             | Antioquia | Medellín      | 3105364691 |             |                  |         | Felicitación por servicio |
| Jorge Humberto Gonz: Hospitalización Medicina Interna | Sugerencia    | Marisol Gaviria Ruiz                            |        |             | Antioquia | La Ceja       | 55354111   |             |                  |         | Otra                      |
| Jorge Humberto Gonz: Hospitalización Medicina Interna | Felicitación  | Fabian Duque Ramirez                            | CC     | 70902218    | Antioquia | Rionegro      | 3008469055 |             |                  |         | Felicitación por servicio |
| Jorge Humberto Gonz: Hospitalización Medicina Interna | Felicitación  | Ana Julia Zuluaga                               |        |             | Antioquia | El Carmen de  | 3104412455 |             |                  |         | Felicitación por servicio |
| Jorge Humberto Gonz: Hospitalización Medicina Interna | Felicitación  | Joaquín Emilio Montes Marulanda -Orfilia Montes |        |             | Antioquia |               | 3008051493 |             |                  |         | Felicitación por servicio |
| Jorge Humberto Gonz: Hospitalización Medicina Interna | Felicitación  | Héctor Rodrigo Gómez Zuleta                     |        |             | Antioquia | Guarne        | 3105909969 |             |                  |         | Felicitación por servicio |
| Jorge Humberto Gonz: Consulta Externa                 | Queja         | Maria Gómez                                     | CC     | 663237      | Antioquia | Guatapé       | 3133717554 |             |                  |         | Mala atención e inform    |
| Jorge Humberto Gonz: Consulta Externa                 | Queja         | Blanca Trujillo Cardona                         |        |             | Antioquia | Rionegro      | 3146803352 |             |                  |         | Facturación               |
| Jorge Humberto Gonz: Consulta Externa                 | Queja         |                                                 |        |             | Antioquia |               |            |             |                  |         | Asignación de citas       |
| Jorge Humberto Gonz: Consulta Externa                 | Queja         |                                                 |        |             | Antioquia |               |            |             |                  |         | Mala atención e inform    |
| Jorge Humberto Gonz: Consulta Externa                 | Queja         |                                                 |        |             | Antioquia |               |            |             |                  |         | Mala atención e inform    |
| Jorge Humberto Gonz: Hospitalización Pediatría        | Felicitación  |                                                 |        |             | Antioquia |               |            |             |                  |         | Felicitación por servicio |
| Jorge Humberto Gonz: Hospitalización Obstetricia      | Felicitación  | Martha                                          |        |             | Antioquia |               |            |             |                  |         | Felicitación por servicio |
| Jorge Humberto Gonz: Hospitalización Obstetricia      | Felicitación  | Rosa Adela Henao Gallego                        |        |             | Antioquia | Concepción    | 3117387852 |             |                  |         | Felicitación por servicio |
| Jorge Humberto Gonz: Hospitalización Obstetricia      | Felicitación  | Valentina Jaramillo Herrera                     |        |             | Antioquia |               | 3206656105 |             |                  |         | Felicitación por servicio |
| Jorge Humberto Gonz: Consulta Externa                 | Queja         | Agustín Ciro                                    |        |             | Antioquia | Rionegro      | 3054161508 | Otra        |                  |         | Demora en la atención     |
| Jorge Humberto Gonz: Urgencias                        | Queja         | Alejandra Parra                                 | CC     | 1193575973  | Antioquia | Rionegro      | 3135053418 | Nueva EPS   | Contributivo     |         | Mala atención e inform    |
| Jorge Humberto Gonz: Imagenología                     | Peticion      | Clara Rosa Cardona                              | CC     | 21783675    | Antioquia | Guarne        | 3116900010 | Savia Salud | Subsidiado       |         | Otra                      |
| Jorge Humberto Gonz: Administración y otras           | Peticion      | Kelly Giraldo                                   | TI     | 1035770811  | Antioquia | cocorna       | 3116331514 | Savia Salud | Subsidiado       |         | Asignación de citas       |
| Jorge Humberto Gonz: Cirugía                          | Queja         | HELEDA ROSA HOYO CC                             |        | 21964538    | Antioquia | RIONEGRO      | 3052630062 | Savia Salud | Subsidiado       |         | Mala atención e inform    |
| Jorge Humberto Gonz: Urgencias                        | Queja         | HELEDA ROSA HOYO CC                             |        | 21964538    | Antioquia | RIONEGRO      | 3052630062 | Savia Salud | Subsidiado       |         | Vigilancia                |
| Jorge Humberto Gonz: Consulta Externa                 | Queja         | Angela María Castro Vanegas                     |        |             | Antioquia | Guatapé       | 3128398339 |             |                  |         | Mala atención e inform    |
| Jorge Humberto Gonz: Consulta Externa                 | Queja         | Paula Cristina Carvajal CC                      |        |             | Antioquia | RIONEGRO      | 3117688657 | Savia Salud | Contributivo     |         | Mala atención e inform    |
| Jorge Humberto Gonz: Consulta Externa                 | Queja         |                                                 |        |             | Antioquia | Mannilla      |            | Savia Salud | Subsidiado       |         | Mala atención e inform    |
| Jorge Humberto Gonz: Consulta Externa                 | Queja         | Orfa Nelly Rivera Muñ CC                        |        | 42841986    | Antioquia | El Peñol      | 3207088221 | Savia Salud | Subsidiado       |         | Mala atención e inform    |
| Jorge Humberto Gonz: Urgencias                        | Queja         |                                                 |        |             | Antioquia |               |            |             |                  |         | Mala atención e inform    |
| Jorge Humberto Gonz: Urgencias                        | Queja         | Claudia Manotas                                 | CC     | 51984005    | Antioquia | Rionegro      | 3196107522 | Salud Total | Contributivo     |         | Mala atención e inform    |

| Fecha situa: Descripción                                               | Registra un correo e Canal de pr | Conse Fecha regi | Estado    | Medio de respuesta    | Fecha de re | Respuesta Usuario                       | Tiempo | Plan de mejora |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|-----------|-----------------------|-------------|-----------------------------------------|--------|----------------|
| 01/06/2022 Sugiero que el acompañante realice su función Buzón         |                                  | 445 06/06/2022   | Cerrada   | Llamada telefónica    | 09-06-2022  | Correo de voz el 6 y 14 de junio        | 3      |                |
| 01/06/2022 No tengo nada malo al respecto por decir, feli Buzón        |                                  | 446 06/06/2022   | Cerrada   | Llamada telefónica    | 09-06-2022  | Responde se sintió muy bien atendido    | 3      |                |
| 01/06/2022 Pues no tengo ninguna sugerencia porque e Buzón             |                                  | 447 06/06/2022   | Cerrada   | Llamada telefónica    | 09-06-2022  | Responde gracias por llamar va muy      | 3      |                |
| 02/06/2022 LLEVO MAS DE 15 D daryluz ceballos@elga Telefonica          |                                  | 448 07/06/2022   | Cerrada   | Llamada telefónica    | 14-06-2022  | Responde tiene pendiente para sol       | 7      |                |
| 07/06/2022 Le escobanillegas09@gn Telefonica                           |                                  | 449 07/06/2022   | Cerrada   | Llamada telefónica    | 14-06-2022  | No responde y tampoco hay menifes       | 7      |                |
| 25/05/2022 La presente comunica dircomercial@syssas. Directa           |                                  | 450 07/06/2022   | Cerrada   | Llamada telefónica    | 14-06-2022  | Pendiente                               | 7      |                |
| 04/06/2022 Quiero felicitar a la auxiliar de enfermería Os Buzón       |                                  | 451 13/06/2022   | Cerrada   | Llamada telefónica    | 14-06-2022  | Correo de voz el 6 y 14 de junio        | 1      |                |
| 07/06/2022 Mi sugerencia es estar más pendientes de lo Buzón           |                                  | 452 13/06/2022   | Cerrada   | Llamada telefónica    | 14-06-2022  | Responde mil gracias por llamar y p     | 1      |                |
| 08/06/2022 Realmente estoy y estaré muy agradecida cc Buzón            |                                  | 453 13/06/2022   | Cerrada   | Llamada telefónica    | 15-06-2022  | Correo de voz                           | 2      |                |
| 02/06/2022 Muy buena la atención y trato para los pacier Buzón         |                                  | 454 13/06/2022   | Cerrada   | Llamada telefónica    | 15-06-2022  | Responde de corazón nuevamente g        | 2      |                |
| 13/06/2022 Muchísimas gracias por todo el apoyo, fueror Buzón          |                                  | 455 13/06/2022   | Cerrada   | Llamada telefónica    | 15-06-2022  | No responden                            | 2      |                |
| 02/06/2022 A quien pueda interesar, manifestar muy sinc Buzón          |                                  | 456 13/06/2022   | Cerrada   | Llamada telefónica    | 15-06-2022  | Responde que se sintió bien atendid     | 2      |                |
| 07/06/2022 Hoy de junio del 2022, estuve en cita de med Buzón          |                                  | 457 13/06/2022   | Cerrada   | Llamada telefónica    | 15-06-2022  | Correo de voz                           | 2      |                |
| 09/06/2022 Yo Blanca Berta Trujillo Cardona, con númcc Buzón           |                                  | 458 13/06/2022   | Cerrada   | Llamada telefónica    | 15-06-2022  | La paciente llevo a la 10:15 a la ofici | 2      |                |
| 13/06/2022 Sinceramente me parece muy mala la atenc Buzón              |                                  | 459 13/06/2022   | Cerrada   | Publicación Cartelera | 15-06-2022  |                                         | 2      |                |
| 13/06/2022 Mala atención, mucha espera Buzón                           |                                  | 460 13/06/2022   | Cerrada   | Publicación Cartelera | 15-06-2022  |                                         | 2      |                |
| 13/06/2022 Muy mala atención, ni atienden rápido con fic Buzón         |                                  | 461 13/06/2022   | Cerrada   | Publicación Cartelera | 15-06-2022  |                                         | 2      |                |
| 13/06/2022 Agradecer al Hospital San Juan de Dios de R Buzón           |                                  | 462 13/06/2022   | Cerrada   | Publicación Cartelera | 15-06-2022  |                                         | 2      |                |
| 13/06/2022 Mi nombre es Martha, les doy gracias por su Buzón           |                                  | 463 13/06/2022   | Cerrada   | Publicación Cartelera | 15-06-2022  |                                         | 2      |                |
| 07/06/2022 Yo Rosa Adela Henao Gallego, quedo muy a Buzón              |                                  | 464 13/06/2022   | Cerrada   | Llamada telefónica    | 15-06-2022  | Responde muchas gracias, va muy t       | 2      |                |
| 07/06/2022 Felicitaciones porque son muy profesionales Buzón           |                                  | 465 13/06/2022   | Cerrada   | Llamada telefónica    | 15-06-2022  | Responde muy quendos llamar, grac       | 2      |                |
| 14/06/2022 Me programaron cita 7:00 am, 14 de junio del Directa        |                                  | 466 14/06/2022   | Cerrada   | Llamada telefónica    | 15-06-2022  | Se averigua y la Doctora Marya llega    | 1      |                |
| 10/06/2022 Manifiesto mi inconfor alejaagudelo73@gmail Directa         |                                  | 467 14/06/2022   | Cerrada   | Pendiente             |             |                                         | 49     |                |
| 16/06/2022 Buen día, la presente i andre031812@gmail.c Correo electr   |                                  | 468 16/06/2022   | Cerrada   | Llamada telefónica    | 17-06-2022  | Responde, se le envia resultado de l    | 1      |                |
| 17/06/2022 Desde el 9 de junio se conceja@cocorna-anti Correo electr   |                                  | 469 17/06/2022   | Cerrada   | Llamada telefónica    | 23-06-2022  | único para comunicación con citas       | 6      |                |
| 16/06/2022 JOSE ANGEL HOYO heldah01@gmail.com Correo electr            |                                  | 470 17/06/2022   | Cerrada   | Llamada telefónica    | 24-06-2022  | Responde Helda, manifiesta que lo n     | 7      |                |
| 06/06/2022 mi hermano el señor JOSE ANGEL HOYOS Correo electr          |                                  | 471 17/06/2022   | Cerrada   | Llamada telefónica    | 24-06-2022  | Responde Helda, gracias por dar a c     | 7      |                |
| 17/06/2022 Angela María Castro v maestraprescolar380@Buzón             |                                  | 472 17/06/2022   | Cerrada   | Llamada telefónica    | 24-06-2022  | El número marcado no ha sido activ      | 7      |                |
| 16/04/2022 Después de algunos meses me permito quej Directa            |                                  | 473 16/04/2022   | Cerrada   | Llamada telefónica    | 20-04-2022  | Responde, gracias por llamar se alej    | 4      |                |
| 15/06/2022 Yo vivo en una vereda de Marinilla, yo pongo Correo electr  |                                  | 474 10/06/2022   | Cerrada   | Llamada telefónica    | 14-06-2022  | No dejan datos                          | 4      |                |
| 15/03/2022 Soy hija del señor Gonzalo rivera, quiero ex Correo electr  |                                  | 475 13/06/2022   | Cerrada   | Llamada telefónica    | 20-05-2022  | Responde que le reprogramaron las t     | 7      |                |
| 03/06/2022 Por favor Mejorar el servicio de urgencias, r Correo electr |                                  | 476 03/06/2022   | Cerrada   | Llamada telefónica    | 09-06-2022  | No dejan datos                          | 6      |                |
| 09/04/2022 Señores Gerencia Hospital San Juan de Dio Directa           |                                  | 477 09/04/2022   | Cerrada   | Llamada telefónica    | 15-04-2022  | Responde hasta el momento no he r       | 6      |                |
| 02/06/2022 Agradezco la atención del trato del persona i Correo electr |                                  | 478 02/06/2022   | Cerrada   | Llamada telefónica    | 10-06-2022  | No responden                            | 8      |                |
| 18/06/2022 Estuve con el trabajo de parto con el doctor C Buzón        |                                  | 479 18/06/2022   | Pendiente |                       |             |                                         |        |                |
| 25/05/2022 Agradezco al hospital San Juan de Dios por Buzón            |                                  | 480 25/05/2022   | Pendiente |                       |             |                                         |        |                |
| 22/03/2022 Pongo la queja el 15 de marzo vine a la te Correo electr    |                                  | 481 22/03/2022   | Pendiente |                       |             |                                         |        |                |
| 17/06/2022 Muy satisfecha con los servicios recibidos en Buzón         |                                  | 482 17/06/2022   | Cerrada   | Llamada telefónica    | 24-06-2022  | Número no se encuentra en servic        | 7      |                |

## Solicitudes a Través Del C.A.D

| <div>  <div> <b>PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA</b><br/> <b>FORMATO INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) DE LOS SERVICIOS</b> </div> </div> |            |                  |                                             |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |      |                 |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|---------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PERÍODO: PRIMER TRIMESTRE 2022                                                                                                                                                                                                                                          |            | SERVICIO: C.A.D. |                                             | PORCENTAJE: SATISFACCIÓN |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |      |                 |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| No. DE ORDEN                                                                                                                                                                                                                                                            | FECHA      | RADICADO         | ENTIDAD O USUARIO                           | CÓDIGO DEPENDENCIA       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | TIPO | FECHA RESPUESTA | RADICADO RESPUESTA Y/O FALLO | TRÁMITE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                       | 28/12/21   | 20211011         | ANGELA MARIA CARDONA CARDONA                | 10.03                    | DERECHO DE PETICION EN EL CUAL SOLICITAN INFORMAR LOS DATOS DE LOS PROFESIONALES DE URGENTOLOGIA Y EL MEDICO QUE REALIZO PROCEDIMIENTO A SU MADRE MIRIAM ANGELA CARDONA DE CARDONA, EL 07 DE JULIO DE 2021, EN SALA DE PACIENTES COVID.                                                                                                                                  | D.P. | 20/01/2022      | 20220037                     | SE DIO RESPUESTA DENTRO DE LOS TIEMPOS LEGALES Y SE CONCLUYO QUE EL PERSONAL DE SALUD ACTUO BAJO UNA CONDUCTA APROPIADA DE ACUERDO CON LOS CONOCIMIENTOS CIENTIFICOS Y TECNICOS EXISTENTES PARA LA FECHA DENTRO DEL AMBITO MEDICO EN EL SECTOR DE LA SALUD, CON ALTO SENTIDO DE Apreciación SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS REALIZADOS, AJUSTADOS A LO QUE DEBIA HACERSE.                                                                                                                                                                                                                         |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                       | 09/02/22   |                  | RONALD ESTEBAN BEJARANO SERNA               | 10.03                    | DERECHO DE PETICION EN EL CUAL SOLICITA REMITIR COPIA DE RESULTADO RESONANCIA MAGNETICA.                                                                                                                                                                                                                                                                                 | D.P. | 09/02/22        | 20220079                     | SE DA RESPUESTA AL PETICIONARIO DENTRO DE LOS TIEMPOS LEGALES Y REMITE COPIA DE LECTURA REALIZADA POR EL MEDICO FEDERICO ACOSTA VALENCIA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                       | 01/03/22   |                  | GESTIONES EFECTIVAS ABOGADOS                | 10.03                    | DERECHO DE PETICION EN EL QUE SOLICITA ACCEDER A LOS CONTRATOS O CONVENIOS QUE HALLA CELEBRADO EL HOSPITAL CON LA ASOCIACION DE LA RED PARA LA ATENCION PREHOSPITALARIA Y DE URGENCIAS DEL ALTIPLANO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO- SAPHIO.                                                                                                                                     | D.P. | 01/03/22        | 20220115                     | SE DA RESPUESTA RECIBIDA POR CORREO ELECTRONICO, REMITIENDO ARCHIVO ADJUNTO.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                       | 03/03/22   | 20220187         | JESUS RICADO SANCHEZ GOMEZ                  | 10.03                    | DERECHO DE PETICION EN EL CUAL SOLICITA REMITIR COPIA INTEGRAL DE LA HISTORIA CLINICA DEL PACIENTE SEBASTIAN RAMIREZ VASQUEZ, HUO DE ADRIANA VASQUEZ TORO.                                                                                                                                                                                                               | D.P. | 14/03/22        | 20220192                     | SE DIO RESPUESTA DENTRO DE LOS TIEMPOS LEGALES Y BSE ADJUNTO COPIA INTEGRAL DE LA HISTORIA CLINICA DE ATENCION, CON REGISTRO DE LOS TIEMPOS DE ATENCION, DIAGNOSTICO, NOTAS DE PROCEDIMIENTOS MEDICOS Y DE ENFERMERIA, OPINIONES MEDICAS Y PLANES DE MANEJO; ADEMAS SE ADJUNTO REPORTE DE AYUDAS DIAGNOSTICAS.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                       | 01/03/22   | 20220181         | SUBSECRETARIA DE GESTION EN SALUD RIONEGRO  | 10.03                    | SOLICITUD EXPEDICION CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL DEL HOSPITAL PARA ACCEDER A PAGO DE INDEMNIZACION POR ACCIDENTE DE TRANSITO.                                                                                                                                                                                                                       | S    | 02/03/22        | 20220119                     | EN RESPUESTA A LA SOLICITUD SE REMITE EL CERTIFICADO SOLICITADO EN ARCHIVO PDF.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                       | 25/02/22   | 20220171         | PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION RIONEGRO  | 10.03                    | OFICIO 2022-019 RSP, IUS 2021-293174- SOLICITUD DE INFORMACION PARA QUE EL MENOR TIEMPO POSIBLE, TANTO EL HOSPITAL DE LA CEJA, EL RETIRO Y RIONEGRO, DECIDAN SI LIQUIDAN O NO A LA ASOCIACION RED PARA LA ATENCION PREHOSPITALARIA Y DE URGENCIAS DEL ALTIPLANO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO- SAPHIO; Y UNA VEZ SEA TOMADA LA DETERMINACION, ENVIAR COPIA DEL ACTA RESPECTIVA. | S    | 17/03/22        | 20220140                     | SE DIO RESPUESTA AL AUTO MENCIONADO INFORMANDO QUE SAPHIO ESTA INTEGRADO POR LOS HOSPITALES DE LA CEJA, EL CARMEN, MARINILLA, EL RETIRO Y RIONEGRO, CONFORME A CERTIFICACION DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL EXPEDIDO POR LA CAMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO Y QUE HACE APROXIMADAMENTE 2 AÑOS Y MEDIO, DICHA ASOCIACION NO FUNCIONA Y DEJO DE PRESTAR SUS SERVICIOS. ASIMISMO, EN 2016, LOS HOSPITALES DEL CARMEN Y EL RETIRO, PRESENTARON SOLICITUD DE RETIRO Y NUNCA FUERON REGISTRADAS ANTE CAMARA DE COMERCIO CONSTITUYENDOSE EN UN ACTO INOPONIBLE FRENTE A TERCEROS. |
| 7                                                                                                                                                                                                                                                                       | 16/03/22   | 20220218         | FISCALIA 19 LOCAL DE RIONEGRO               | 10.03                    | SOLICITUD REMISION COPIA HISTORIA CLINICA Y EPICRISIS DEL SEÑOR YOHAN ALEXANDER ARBOLEDA MUNERA                                                                                                                                                                                                                                                                          | S    | 17/03/2022      | 20220142                     | SE DIO RESPUESTA A SOLICITUD DE PETICIONARIO, ADJUNTANDO UN ARCHIVO EN PDF CON 25 FOLIOS ANEXOS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 8                                                                                                                                                                                                                                                                       | 25/01/2022 | 20220064         | INSPECCION DE TRANSITO RIONEGRO             | 11                       | SOLICITUD REMISION EXAMEN DE EMBRIAGUEZ PROCESO 202101171                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | S    | 31/01/22        | 20220052                     | SE DIO RESPUESTA AL PETICIONARIO REMITIENDO EXAMEN SOLICITADO, ADJUNTANDO HISTORIA CLINICA DE INGRESO DE LOS PACIENTES MELANNY BLANDON GIRALDO Y ADRIAN ARIAS RIOS, EN LAS CUALES SE REGISTRA SI PRESENTAN O NO ESTADO DE EMBRIAGUEZ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 9                                                                                                                                                                                                                                                                       | 14/03/22   | 20220212         | FISCALIA GENERAL DE LA NACION- CTI RIONEGRO | 11                       | SOLICITUD INFORMACION SOBRE NOMBRE Y DATOS DE UBICACION DEL PERSONAL MEDICO QUE ATENDIO Y TRASLADO AL SEÑOR ELKIN ALEXANDER LOPEZ ACEVEDO DESDE EL SECTOR ALTO BONITO DEL ALTO DEL MEDIO, HASTA EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS, EL 30/11/2020 A LAS 23:30 HORAS                                                                                                            | S    | 18/03/2022      | 20220145                     | SE DIO RESPUESTA A SOLICITUD DEL PETICIONARIO REMITIENDO LA INFORMACION SOLICITADA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

**PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA**  
**FORMATO INFORME DE ÁREA O DEPENDENCIA**  
**VERSIÓN 01**

**Código**  
**FEC0204004**  
**Pág 6 de 10**

|    |          |          |                        |       |                                                                                                                    |   |          |          |                                                                                                                                                         |
|----|----------|----------|------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 | 03/02/22 | 20220082 | GLORIA SALAZAR GIRALDO | 11.04 | MANIFIESTA ALGUNOS COMENTARIOS SOBRE EL SERVICIO DE URGENCIAS PARA QUE SE MEJORE LA ATENCIÓN Y TRATE DE CORREGIRSE | Q | 24/03/22 | 20220148 | SE DIO RESPUESTA DENTRO DEL TIEMPO ESTABLECIDO EXPRESANDO DISCULPAS Y EXPLICANDO LAS FALENCIAS DE INFRAESTRUCTURA EN LA BUSQUEDA DE MEJORAR LA ATENCIÓN |
|----|----------|----------|------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| PERÍODO: SEGUNDO TRIMESTRE 2022 |          |          |                                |                    |                                                                                                                                                                                                  |      |                 |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------|----------|----------|--------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SERVICIO: C.A.D.                |          |          |                                |                    |                                                                                                                                                                                                  |      |                 |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| PORCENTAJE: SATISFACCIÓN        |          |          |                                |                    |                                                                                                                                                                                                  |      |                 |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| No. DE ORDEN                    | FECHA    | RADICADO | ENTIDAD O USUARIO              | CÓDIGO DEPENDENCIA | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                      | TIPO | FECHA RESPUESTA | RADICADO RESPUESTA Y/O FALLO | TRÁMITE                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1                               | 28/02/22 | 20220123 | LUIS FERNANDO AGUILERA         | 10.03              | DERECHO DE PETICIÓN EN EL CUAL SOLICITA INFORMACIÓN Y COPIAS DE REGISTROS CLÍNICOS DE LA PACIENTE FRANCIS DAILING RODRIGUEZ                                                                      | D.P. | 03/03/2022      | 20220123                     | SE DIO RESPUESTA DENTRO DE LOS TIEMPOS LEGALES Y SE ACLARÓ QUE EL REGISTRO MÉDICO CONSIGNADO EN EL HISTORIAL CLÍNICO DE LA PACIENTE CONTIENE LAS ACTUACIONES MÉDICAS REALIZADAS EN EL HOSPITAL Y SE LE SOLICITA AL PETICIONARIO UN DOCUMENTO EXTRAJUDICIAL QUE ACREDITE EL VÍNCULO CON LA PACIENTE |
| 2                               | 04/03/22 | 20220189 | YOLIMA PINEDA VILLADA          | 10.03              | DERECHO DE PETICIÓN EN EL CUAL SOLICITA SE GENERE EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE LA CONSULTA DE ECOGRAFÍA DE TEJIDOS BLANDOS EN EXTREMIDADES SUPERIORES CON TRANSDUCTOR DE 7 MHz O MÁS               | D.P. | 16/03/22        | 20220137                     | SE DA RESPUESTA AL PETICIONARIO DENTRO DE LOS TIEMPOS LEGALES Y SE LE INFORMA QUE SE AGENDA LA CITA PARA EL 22/03/2022 A LAS 15:10 HORAS                                                                                                                                                           |
| 3                               | 05/03/22 | EMAL     | ALEXANDRA MARIA MARTINEZ CHAUX | 10.03              | DERECHO DE PETICIÓN EN EL QUE SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE EL SEÑOR WILLIAM ECHEVERRI DURAN, MÉDICO ESPECIALISTA EN CIRUGÍA PLÁSTICA, DONDE ACREDITE EL TIEMPO DE SERVICIO LABORADO EN EL HOSPITAL | D.P. | 01/04/22        | 20220164                     | SE DA RESPUESTA RECIBIDA POR CORREO ELECTRÓNICO, REMITIENDO ARCHIVO ADJUNTO, CON LA CERTIFICACIÓN DEL TIEMPO LABORADO                                                                                                                                                                              |
| 4                               | 11/03/22 | 20220208 | MARIA ADIELA PEREZ PAMPLONA    | 10.03              | DERECHO DE PETICIÓN EN EL CUAL SOLICITA CITA DE COLONOSCOPIA TOTAL                                                                                                                               | D.P. | 06/04/22        | 20220175                     | SE DIO RESPUESTA DENTRO DE LOS TIEMPOS LEGALES Y SE ASIGNA CITA PARA EL 12/04/2022 A LAS 8:20 HORAS                                                                                                                                                                                                |
| 5                               | 28/03/22 | 20220250 | MARCO AURELIO DUARTE LOAIZA    | 10.03              | SOLICITUD HISTORIA CLÍNICA                                                                                                                                                                       | D.P. | 12/04/22        | 20220186                     | SE DIO RESPUESTA DENTRO DE LOS TÉRMINOS Y TIEMPOS LEGALES ESTABLECIDOS, INFORMÁNDOLE AL PETICIONARIO QUE SE REVISÓ EL ARCHIVO CLÍNICO DE LA ENTIDAD Y NO SE ENCONTRÓ REGISTRO MÉDICO ALGUNO PARA DAR RESPUESTA A SU REQUERIMIENTO.                                                                 |

**PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA**  
**FORMATO INFORME DE ÁREA O DEPENDENCIA**  
**VERSIÓN 01**

**Código**  
**FEC0204004**  
**Pág 7 de 10**

|    |            |          |                                                                |       |                                                                                                              |      |            |          |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|------------|----------|----------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6  | 14/03/22   | 20220214 | CLAUDIA PATRICIA GIRALDO OCAMPO                                | 10.03 | DERECHO DE PETICION EN EL QUE SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL EN PENSIONES | D.P. | 12/04/22   |          | SE DIO RESPUESTA AL DERECHO DE PETICION DENTRO DE LOS TERMINOS LEGALES VIGENTES Y SE ACLARA AL PETICIONARIO QUE NO REPOSA INFORMACION SOBRE SU HISTORIAL LABORAL EN EL HOSPITAL                                                                                              |
| 7  | 25/04/22   | 20220200 | FISCALIA 49 LOCAL DE RIONEGRO                                  | 10.03 | DERECHO DE PETICION SOBRE INFORMACION DECISION FINAL MATERIAL PROBATORIO                                     | D.P. | 25/04/2022 | 20220200 | SE DIO RESPUESTA A SOLICITUD DE PETICIONARIO A TRAVES DEL CORREO ELECTRONICO                                                                                                                                                                                                 |
| 8  | 25/04/2022 | 20220202 | FISCALIA 111 LOCAL DE MARINILLA                                | 10.03 | DERECHO DE PETICION SOBRE INFORMACION DECISION FINAL MATERIAL PROBATORIO                                     | D.P. | 25/04/22   | 20220202 | SE DIO RESPUESTA A SOLICITUD DE PETICIONARIO A TRAVES DEL CORREO ELECTRONICO                                                                                                                                                                                                 |
| 9  | 25/04/22   | 20220203 | FISCALIA 108 INFANCIA Y ADOLESCENCIA DE RIONEGRO               | 10.03 | DERECHO DE PETICION SOBRE INFORMACION DECISION FINAL MATERIAL PROBATORIO                                     | D.P. | 18/05/2022 | 20220145 | SE DIO RESPUESTA A SOLICITUD DEL PETICIONARIO REMITIENDO LA INFORMACION SOLICITADA AL CORREO ELECTRONICO                                                                                                                                                                     |
| 10 | 25/04/22   | 20220204 | FISCALIA 89 SECCIONAL DE RIONEGRO                              | 10.03 | DERECHO DE PETICION SOBRE INFORMACION DECISION FINAL MATERIAL PROBATORIO                                     | D.P. | 25/04/22   | 20220204 | SE DIO RESPUESTA A SOLICITUD DEL PETICIONARIO REMITIENDO LA INFORMACION SOLICITADA AL CORREO ELECTRONICO                                                                                                                                                                     |
| 11 | 25/04/22   | 20220206 | FISCALIA 30 LOCAL DE RIONEGRO                                  | 10.03 | DERECHO DE PETICION SOBRE INFORMACION DECISION FINAL MATERIAL PROBATORIO                                     | D.P. | 25/04/22   | 20220206 | SE DIO RESPUESTA A SOLICITUD DEL PETICIONARIO REMITIENDO LA INFORMACION SOLICITADA AL CORREO ELECTRONICO                                                                                                                                                                     |
| 12 | 25/04/22   | 20220207 | FISCALIA 01 SECCIONAL DE RIONEGRO                              | 10.03 | DERECHO DE PETICION SOBRE INFORMACION DECISION FINAL MATERIAL PROBATORIO                                     | D.P. | 25/04/22   | 20220207 | SE DIO RESPUESTA A SOLICITUD DEL PETICIONARIO REMITIENDO LA INFORMACION SOLICITADA AL CORREO ELECTRONICO                                                                                                                                                                     |
| 13 | 25/04/22   | 20220208 | FISCALIA 02 SECCIONAL DE GUARNE                                | 10.03 | DERECHO DE PETICION SOBRE INFORMACION DECISION FINAL MATERIAL PROBATORIO                                     | D.P. | 25/04/22   | 20220208 | SE DIO RESPUESTA A SOLICITUD DEL PETICIONARIO REMITIENDO LA INFORMACION SOLICITADA AL CORREO ELECTRONICO                                                                                                                                                                     |
| 14 | 25/04/22   | 20220205 | FISCALIA 58 SECCIONAL DE RIONEGRO                              | 10.03 | DERECHO DE PETICION SOBRE INFORMACION DECISION FINAL MATERIAL PROBATORIO                                     | D.P. | 25/04/22   | 20220205 | SE DIO RESPUESTA A SOLICITUD DEL PETICIONARIO REMITIENDO LA INFORMACION SOLICITADA AL CORREO ELECTRONICO                                                                                                                                                                     |
| 15 | 02/05/22   | 20220222 | MARIBEL QUICENO SANCHEZ                                        | 10.03 | DERECHO DE PETICION SOLICITANDO INFORMACION SOBRE UNA CARTERA PENDIENTE CON EL HOSPITAL                      | D.P. | 02/05/22   | 20220222 | SE DIO RESPUESTA AL DERECHO DE PETICION DENTRO DE LOS TERMINOS LEGALES VIGENTES ADJUNTANDO LA INFORMACION REQUERIDA E INVITANDO AL USUARIO A CANCELAR EL MONTO QUE ADEUDA AL HOSPITAL EN CARTERA PARTICULARES                                                                |
| 16 | 25/02/22   | 20220173 | SENOBER ANDRES DIAZ VILLAMIZAR                                 | 11.04 | SOLICITUD INFORMACION CASO INFORME VALORACION RIESGO CIUDADANA NANCY JOHANA CIRO LOPEZ                       | S    | 02/03/22   | 20220117 | SE DIO RESPUESTA A LA SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE EL CASO DE NANCY JOHANA CIRO LOPEZ APORTANDO LA INFORMACION SOLICITADA                                                                                                                                                  |
| 17 |            |          | DIANA VALENCIA GARCIA                                          | 11.04 | SOLICITUD ATENCION PSICOLOGICA                                                                               | Q    | 02/03/2022 | 20220116 | SE DIO RESPUESTA A MANIFESTACION DE ATENCION DE LA SEÑORA MARGARITA GOMEZ                                                                                                                                                                                                    |
| 18 | 16/03/22   |          | DANIELA CASTRILLO RANGO                                        | 11.04 | MANIFESTACION GENERADA SOBRE ATENCION RECIBIDA EN SERVICIO DE URGENCIAS                                      | Q    | 17/03/22   | 20220138 | SE DIO RESPUESTA AL CASO SOBRE ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS ACLARANDOLE A LA USUARIA QUE SE ESTAN LLEVANDO A CABO ACTIVIDADES PARA FORTALECER LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL EN ATENCION AL USUARIO POR PARTE DE LAS AREAS DE CALIDAD Y TALENTO HUMANO DE LA ENTIDAD. |
| 19 | 02/03/22   | 20220082 | GLORIA SALAZAR GIRALDO                                         | 11.04 | MANIFESTACION GENERADA SOBRE ATENCION RECIBIDA EN SERVICIO DE URGENCIAS                                      | Q    | 24/03/22   | 20220148 | SE DIO RESPUESTA A LA PETICIONARIA DANDO CLARIDAD SOBRE LOS PLANES DE MEJORA QUE VIENE ADELANTANDO LA ENTIDAD EN CUANTO A LA ATENCION AL USUARIO                                                                                                                             |
| 20 | 29/03/22   | 20220156 | SUBSECRETARIA DE PRESTACION Y DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD | 11.04 | RESPUESTA PQRD SUPERSALUD                                                                                    | D.P. | 29/03/22   | 20220156 | SEGUN LO EXPRESADO POR EL SEÑOR ANDRES FELIPE MEZA CASTRO, SE DIO RESPUESTA EN TODA LA RELACION DESDE EL INGRESO DEL PACIENTE Y SE REALIZO TRAZABILIDAD DE LA INCONFORMIDAD MANIFESTADA POR EL MISMO                                                                         |

**PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA**  
**FORMATO INFORME DE ÁREA O DEPENDENCIA**  
**VERSIÓN 01**

**Código**  
**FEC0204004**  
**Pág 8 de 10**

|    |          |          |                                                          |       |                                                                                  |      |          |          |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|----------|----------|----------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------|------|----------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21 | 16/03/22 |          | NIVER ANDRES GARCIA MONTOYA                              | 11.04 | RESPUESTA PQRD SUPERSALUD                                                        | D.P. | 29/03/22 | 20220153 | SE DIO RESPUESTA AL PETICIONARIO EN LOS TERMINOS Y TIEMPOS ESTABLECIDOS SOBRE LA ATENCION MEDICA Y VALORACION DESDE EL INICIO Y SE OFRECIERON DISCULPAS POR LOS INCONVENIENTES PRESENTADOS EN LA ATENCION.                                                  |
| 22 | 22/03/22 |          | DAVID JOSE UMBRIA LEON                                   | 11.04 | RESPUESTA PQRD SUPERSALUD                                                        | D.P. | 04/04/22 | 20220170 | SE DIO RESPUESTA MEDIANTE EL CORREO ELECTRONICO Y SE INFORMO LA ASIGNACION DE CITA CON LA ESPECIALIDAD DE PSIQUIATRIA PARA EL 05/04/2022 A LAS 11:00 HORAS                                                                                                  |
| 23 | 29/03/22 | 20220155 | ANGELA MEJIA OROZCO                                      | 11.04 | RESPUESTA PQRD SUPERSALUD                                                        | D.P. | 29/03/22 | 20220155 | SE DIO RESPUESTA SOBRE LA INCONFORMIDAD EN ATENCION EN EL SERVICIO DE ORTOPEDIA Y SE ACLARO QUE LA ENTIDAD VIENE ADELANTE UNA SERIE DE ACTIVIDADES DE MEJORA PARA SUBSANAR ESTAS INCONFORMIDADES.                                                           |
| 24 | 26/04/22 | 20220210 | YOSELENY ISAMAR CARRIZO ARAUJO                           | 11.04 | RESPUESTA PQRD SUPERSALUD                                                        | Q    | 26/04/22 | 20220210 | SE DIO RESPUESTA A LA USUARIA SOBRE QUEJA PRESENTADA Y SE LE ASIGNO CITA DE GINECOBISTRICIA EL DIA 27/04/2022 A LAS 10 HORAS.                                                                                                                               |
| 25 | 27/04/22 |          | SAVIA SALUD EPS                                          | 11.04 | RESPUESTA PQRD SAVIA SALUD                                                       | Q    | 02/05/22 | 20220229 | SE DIO RESPUESTA EN CUANTO A LA MANIFESTACION PRESENTADA POR EL SEÑOR FREDY SANTIAGO GOMEZ AGUIRRE ACLARANDO QUE SE ESTAN LLEVANDO A CABO UNA SERIE DE ACTIVIDADES DE MEJORA PARA SUBSANAR LA ATENCION AL USUARIO EN LOS DIFERENTES SERVICIOS DEL HOSPITAL. |
| 26 | 23/04/22 |          | SUBSECRETARIA PRESTACION Y DESARROLLO SERVICIOS DE SALUD | 11.04 | RESPUESTA MANIFESTACION                                                          | Q    | 02/05/22 | 20220228 | SE DIO RESPUESTA A MANIFESTACION GENERADA POR LA ATENCION BRINDADA EN SERVICIO DE URGENCIAS ACLARANDO LA SITUACION PRESENTADA                                                                                                                               |
| 27 | 03/05/22 |          | SAVIA SALUD EPS                                          | 11.04 | RESPUESTA MANIFESTACION PRESENTADA POR LA SEÑORA NANCY DEL SOCORRO SOTO PAMPLONA | Q    | 03/05/22 | 20220235 | SE LE DIO RESPUESTA A LA USUARIA, ASIGNANDOLE CITA DE ENDOCRINOLOGIA PARA EL 06/05/2022 A LAS 4:00 HORAS                                                                                                                                                    |
| 28 | 05/05/22 |          | KELLY BIBIANA MARTINEZ OSPINA                            | 11.04 | RESPUESTA INCONFORMIDAD SOBRE ASIGNACION DE CITAS                                | Q    | 05/05/22 | 20220241 | SE DIO RESPUESTA A LA USUARIA Y SE LE ASIGNO CITA DE PSICOLOGIA PARA EL 19/05/2022 A LAS 9:00 HORAS.                                                                                                                                                        |
| 29 | 07/04/22 |          | ELVIA ROSA CARDONA DE CARDONA                            | 11.04 | RESPUESTA PQRD SUPERSALUD RADICADA POR LA SEÑORA ELVIA ROSA CARDONA DE CARDONA   | Q    | 02/05/22 | 20220227 | SE DIO RESPUESTA A LA USUARIA INFORMANDOLE QUE SE REALIZO RETROALIMENTACION AL EQUIPO MEDICO, TENIENDO EN CUENTA LA IMPORTANCIA DE LA SITUACION MANIFESTADA EN PRO DE LA COMUNICACION ASERTIVA CON EL PACIENTE Y SUS FAMILIARES                             |
| 30 | 13/04/22 | 20220317 | NANCY ADRIANA AGUDELO HERNANDEZ                          | 11.04 | RESPUESTA MANIFESTACION 20220317                                                 | Q    | 04/05/22 | 20220240 | SE DIO RESPUESTA A LA PETICIONARIA DANDO CLARIDAD SOBRE LOS PLANES DE MEJORA QUE VIENE ADELANTE LA ENTIDAD EN CUANTO A LA ATENCION AL USUARIO.                                                                                                              |
| 31 | 15/02/22 |          | GLADYS EUGENIA GIRALDO NOREÑA                            | 11.04 | RESPUESTA MANIFESTACION                                                          | Q    | 04/05/22 | 20220239 | SOBRE LA INCONFORMIDAD MANIFESTADA CON RESPECTO A LA ATENCION A UN MENOR Y SE ACLARO SOBRE LA OPORTUNIDAD DE IMPLEMENTAR MEDIDAS CORRECTIVAS EN ATENCION AL PACIENTE Y SUS FAMILIARES                                                                       |
| 32 | 28/04/22 | 20220288 | MARIA INES MARIN GALLEGO                                 | 11.04 | RESPUESTA MANIFESTACION                                                          | Q    | 04/05/22 | 20220238 | INFORMANDOLE QUE SE ESTAN ADELANTE ACTIVIDADES DE FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS DESDE EL AREA DE TALENTO HUMANO Y CALIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO.                                                                                                       |
| 33 | 02/05/22 |          | SECRETARIA DE SALUD E INCLUSION SOCIAL                   | 11.04 | RESPUESTA MANIFESTACION                                                          | Q    | 16/05/22 | 20220257 | SE DIO RESPUESTA AL USUARIO SOBRE LA INCONFORMIDAD MANIFIESTA EN ATENCION BRINDADA A PACIENTE Y SE ACLARO SOBRE LA TRAZABILIDAD DE MEJORA QUE REALIZO EN CUANTO A SU CASO EN PARTICULAR                                                                     |
| 34 | 16/05/22 | 20220258 | SARA CARDONA VASQUEZ                                     | 11.04 | RESPUESTA MANIFESTACION                                                          | Q    | 16/05/22 | 20220258 | SE DIO RESPUESTA A MANIFESTACION IDENTIFICANDO ALGUNOS HALLAZGOS Y SE REALIZO RETROALIMENTACION SOBRE LA INCONFORMIDAD MANIFESTADA.                                                                                                                         |
| 35 | 15/05/22 | 20220269 | ANDRES FELIPE MORENO FLOREZ                              | 11.04 | RESPUESTA MANIFESTACION                                                          | Q    | 25/05/22 | 20220269 | SE DIO RESPUESTA A LA MANIFESTACION DE INCONFORMIDAD PRESENTADA IDENTIFICADA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS Y LA OPORTUNIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.                                                                                             |

|    |          |          |                                                                |       |                               |      |          |          |                                                                                                                                                             |
|----|----------|----------|----------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------|------|----------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 36 | 25/05/22 | 20220268 | JUZGADO PROMISCO<br>MUNICIPAL DEL SANTUARIO                    | 11.04 | RESPUESTA A TUTELA 202200224  | T    | 25/05/22 | 20220268 | SE DIO RESPUESTA A LA USUARIA DANDOLE LAS INDICACIONES PARA REALIZARSE EL PROCEDIMIENTO DE RX                                                               |
| 37 | 26/05/22 | 20220271 | JUZGADO PRIMERO CIVIL<br>MUNICIPAL DE RIONEGRO                 | 11.04 | RESPUESTA A TUTELA 2022-00375 | T    | 26/05/22 | 20220271 | SE DIO RESPUESTA ACLARANDO LA ATENCION PRESTADA A LA USUARIA ELIZABETH ALZATE ECHEVERRI                                                                     |
| 38 | 01/02/22 |          | JUZGADO PROMISCO<br>MUNICIPAL DE CONCEPCION                    | 11.04 | INFORME TUTELA                | T    | 26/05/22 | 20220275 | SE DIO RESPUESTA A LA USUARIA INDICANDOLE LOS PASOS A SEGUIR, LA DOCUMENTACION REQUERIDA Y LOS TRAMITES A REALIZAR                                          |
| 39 | 18/04/22 |          | JHON GUILLERMO CRUZ BARRETO                                    | 11.04 | RESPUESTA MANIFESTACION       | Q    | 26/05/22 | 20220273 | SE RESPONDE A LA PACIENTE INDICANDOLE SOBRE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS QUE SE APLICARON AL PERSONAL INVOLUCRADO EN LA ATENCION RECIBIDA POR PARTE DEL HOSPITAL |
| 40 | 27/05/22 |          | LINA MARIA RANGO                                               | 11.04 | RESPUESTA A CASO              | Q    | 27/05/22 | 20220277 | SE DIO RESPUESTA A LA SOLICITUD SOBRE INCONFORMIDAD EN ATENCION EL LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD EN LA SEDE GMM                                       |
| 41 | 13/04/22 |          | SUBSECRETARIA DE PRESTACION Y DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD | 11.04 | RESPUESTA MANIFESTACION       | Q    | 26/05/22 | 20220274 | SE DIO RESPUESTA A LA PETICION DANDO CLARIDAD SOBRE LOS PROTOCOLOS DE ATENCION Y LAS MEDIDAS CORRECTIVAS QUE SE ADOPTAN AL RESPECTO                         |
| 42 | 07/06/22 |          | GIANNIA NEREA PERALTA MONTES                                   | 11.04 | RESPUESTA PQRSF               | Q    | 14/06/22 | 20220307 | SE DIO RESPUESTA A LA PETICION ACLARANDO QUE LA USUARIA SI SE HA ATENDIDO Y SE HA DIRECCIONADO DE ACUERDO A LA CLASIFICACION                                |
| 43 | 18/05/22 |          | LUIS ALBERTO NARANJO BERMUDEZ                                  | 11.04 | RESPUESTA DERECHO DE PETICION | D.P. | 14/06/22 | 20220308 | SE DIO RESPUESTA A LA SOLICITUD APORTANDO LA DOCUMENTACION SOLICITADA                                                                                       |
| 44 | 14/06/22 |          | LARIS MEJIA CASTAÑEDA                                          | 11.04 | RESPUESTA MANIFESTACION       | Q    | 15/06/22 | 20220317 | SE DIO RESPUESTA A LA MANIFESTACION DE INCONFORMIDAD PRESENTADA Y LA OPORTUNIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.                                      |

Fuente: Oficina C.A.D.

### Tiempo de Respuesta a PQRSF

| Sede                           | Sumatoria Días respuesta | Total Manifestaciones | Promedio Respuesta |
|--------------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------|
| Jorge Humberto Gonzalez Moreno | 1.892,96                 | 451                   | 4,2                |
| Gilberto Mejia Mejia           | 192                      | 49                    | 3,92               |
| Total                          | 2.084,96                 | 500                   | 4,17               |

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

El seguimiento a las PQRSF se realizan a través de las siguientes herramientas, informes a los líderes responsables del servicio, al comité de ética hospitalaria y a la asociación de usuarios con el fin de realizarse el plan de acción de mejoras a estos.

El promedio de tiempo de respuesta a reclamos y sugerencias esta direccionado dentro de los 14 (Catorce) días hábiles contados desde su recepción.

### Conclusiones:

-De las 500 PQRSF, el 39.2% son quejas mientras que el 3% fueron reclamos, a lo que requiere acciones de mejora para bajar este porcentaje.

-La principal solicitud que realizaron los usuarios fue; la dificultad de comunicarse telefónicamente con la institución para acceder algún servicio, en un 36.7%, siendo el menor reclamo, el tema de las instalaciones o planta física con un 1.7%, se requiere acciones para mejorar la comunicación.

- Se dió respuesta a 472 PQRSF de las 500 que se recibieron las cuales fueron cerradas, sigue 28 abiertas. De las 44 PQRSFF recibidas por el C.A.D se dio oportuna respuesta al 100%.

-Una de las principales dificultades para los usuarios es el acceso a las citas con especialistas, importante crear una estrategia formalmente y por escrito e incluso con los municipios (áreas de salud y personerías) para que instruyan a los usuarios sobre el tema de las citas en el hospital regional. Y evitar desgaste de tiempo y recurso económicos en la espera o pérdida del intento. Cuando se tornen dificultades en los sistemas de información, tratar de buscar alternativas para no afectar el buen servicio en la consulta externa donde se vea afectado el paciente ni que cancele cita y procurar reasigne la cita de manera inmediata para que el paciente no regrese a solicitarla nuevamente ya que esta sería una situación interna.

-Se debe revisar la calidad y oportunidad en la respuesta a los usuarios por partes de los líderes o jefes, (socializar a los líderes sobre el tema).

-Se requiere mayor compromiso en realizar los planes o acciones de mejora relacionado a las PQRSF.

-Se tiene en el proceso de atención al usuario el manual del sistema de informacion y atención al usuario, importante hacerle seguimiento.

- Se requieren herramientas más factibles como acceso o prioridad a las citas para que la oficina de atención al usuario resuelva las necesidades del usuario.

-Evaluar con los diferentes líderes, jefes o áreas y directivos, el proceso de las PQRSF en cuanto a la calidad de respuestas que se emiten, y el seguimiento a los planes o acciones de mejora.

-Generar mayor comodidad a los pacientes hospitalizados en especial el servicio de alimentación, hacer seguimiento a este servicio. (Variedad en el menú).



Ruby Esneda Marín López  
Jefe de Control Interno.