	INFORME	GCA-FR039
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	Versión:001 Fecha de Emisión: 01/06/2017	

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS SISTEMAS DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES REGISTRADAS EN LA ESE
HOSPITAL REGIONAL DELMAGDALENA MEDIO DURANTE EL SEGUNDO
SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2022**



**PERIODO
SEGUNDO SEMESTRE DE 2022**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
JENNIFER GARCIA BERARDINELLI**

CODIGO: GCA-FR039	VERSION:001	INFORME	
-------------------	-------------	---------	--

	INFORME	GCA-FR039
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	Versión:001 Fecha de Emisión: 01/06/2017	

1. INTRODUCCION

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... 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...”*; la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, para el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2022 al 31 de diciembre de 2022, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Así mismo, la **E.S.E. Hospital Regional del Magdalena Medio**, en cumplimiento a lo establecido en la Circular 009 de 1996 en la que se establece la adecuada atención al usuario y el trámite oportuno de las quejas o peticiones relacionadas con la calidad en la prestación del servicio de salud, se permite presentar el respectivo informe de PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones).

El presente informe se genera a partir de la información que ingresa al Sistema de Atención al Ciudadano de la entidad hospitalaria, el cual reporta, en tiempo real y de manera confiable, la trazabilidad de cada uno de los trámites; Además, del reporte del estado de las PQRSF permitiendo su seguimiento, lo que garantiza más transparencia en el proceso.

OBJETIVO DEL INFORME: Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011. *“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”*.

ALCANCE: Realizar el seguimiento y evaluación, al cumplimiento del trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en la **ESE Hospital Regional del Magdalena Medio**, en el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2022 al 31 de diciembre de 2022.

METODOLOGIA APLICADA En concordancia con la normatividad existente a la fecha, la Oficina de Control Interno, realizó el respectivo seguimiento y control a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, mediante el manejo del ingreso de la información que llega a través de los Buzones, telefónicamente, vía correo electrónico y en la oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.); igualmente se apoyó en el informe mensual elaborado por la Oficina del SIAU, en lo referente a las solicitudes de los Usuarios.

MEDIOS DE RECEPCIÓN: En la tabla No. 3.1, se encuentran relacionados los medios de recepción de las PQRSF. Las cifras denotan el uso de este mecanismo siendo el más usado el Buzón, desde su puesta en funcionamiento, donde cada vez más usuarios de la ESE Hospital Regional del Magdalena Medio acceden como instrumento de comunicación e interacción.

DEFINICION DE PQRSF:

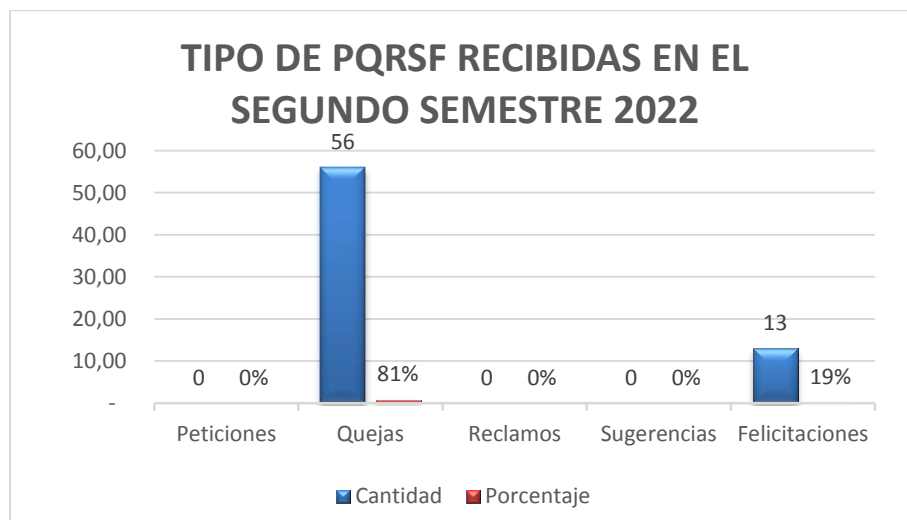
- **PETICION:** Es un derecho fundamental que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado).

- **QUEJA:** Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.
- **RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **SUGERENCIA:** Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **FELICITACIONES:** Manifestación de agradecimiento, satisfacción hacia los productos, servicios, programas y/o servidores de la entidad

2. TIPO DE PQRS RECIBIDAS

Las PQRS recibidas en el segundo semestre de la vigencia 2022, se pueden clasificar de la siguiente forma:

TIPO DE PQRSF	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	0	0%
QUEJAS	56	81%
RECLAMOS	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
FELICITACIONES	13	19%
TOTAL	69	100%



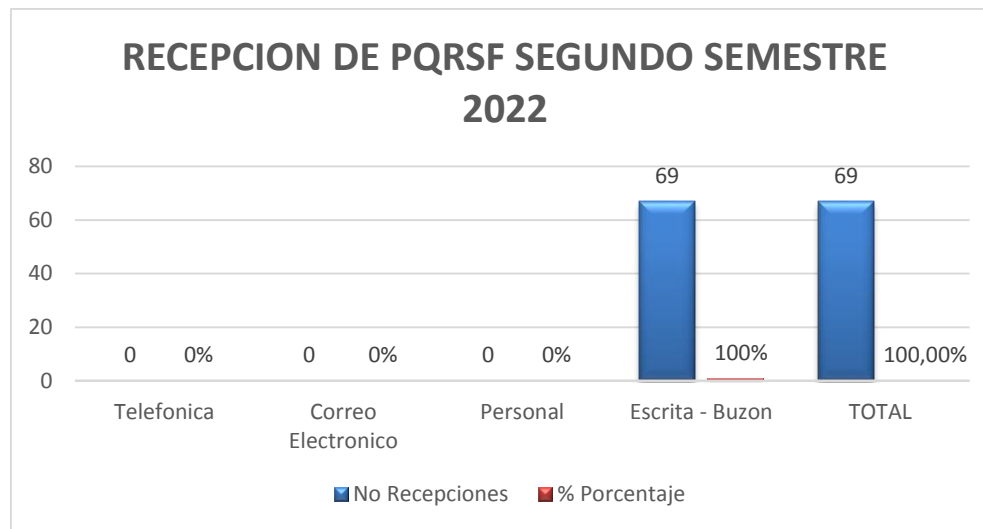
3. RELACION DE LAS PQRS POR MEDIO DE RECEPCION

A continuación encontraremos la cantidad de solicitudes recibidas por la E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio en el segundo semestre de 2022 en los canales dispuestos para tal fin, al igual que el porcentaje correspondiente a cada uno de ellos.

3.1 RESUMEN DE PQRSF POR MEDIO DE RECEPCION.

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
TELEFONICA	0	0%
CORREO ELECTRONICO	0	0%
PERSONAL	0	0%
ESCRITA – BUZON	69	100%
TOTAL	69	100%

3.2 GRÁFICO DE PQRSF RECIBIDAS




ANALISIS DE LA INFORMACION: De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2022 fueron radicadas 69 (**PQRSF**), a través de los diferentes medios de recepción establecidos en la **E.S.E. Hospital Regional del Magdalena Medio**, donde se evidencian por Correo Electrónico (0), Telefónico (0), Personal (0) y Escrita - Buzón (69), a las cuales se les dio su respectivo tramite y no se negó el acceso a ninguna de ellas.

	INFORME	GCA-FR039
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	Versión:001 Fecha de Emisión: 01/06/2017	

4. DESCRIPCIÓN DE PQRS:

INFORME DE PQRS PERIODO JULIO 2022

MOTIVO	AREA
<p>La hermana de la paciente expresa inconformidad en la atención, inicialmente las auxiliares no expresaron cuales eran indicaciones del médico, como la compra de un medicamento para mitigar el dolor que presentaba la paciente, siendo de esta manera que dura toda la noche sin dormir y al día siguiente cuando le hacen la vista, la paciente refiere mucho dolor y en cuando la auxiliar de enfermería dice” se había olvidado que debían comprarle un medicamento para el dolor” además la médico internista Andreina es hostil con los familiares al momento de preguntarle por la evolución de la paciente y la funcionaria del remisiones (VIVIANA) nunca se encuentra en el área de trabajo y al momento de encontrarse también es hostil llegando a ser grosera.</p>	<p>HOSPITALIZACIÓN DE MEDICINA INTERNA MEDICO INTERNISTA ÁREA DE REMISIONES</p>
<p>La madre del menor expresa inconformidad por que ingresa al área de urgencias remitida de consulta general donde el médico le refiere que lleve al niño un centro hospitalario para que le inicie un proceso teniendo en cuenta la condición que presentaba donde lleva varios días sin ir al baño, la jefe de Triage ANA al momento de valorarlo considero que no era una urgencias y le envía con manejo manejo en casa y cita prioritaria, ante situación la madre se ve obligada a ir a otra IPS, donde si atendieron al menor.</p>	<p>URGENCIAS- JEFE ANA (TRIAGE)</p>
<p>La Usuaría se siente molesta con las actitudes la funcionaria de citas (IVONNE) porque considera que no está atenta a las solicitudes y además su trato es hostil.</p>	<p>CITAS</p>
<p>La usuaria manifiesta estar molesta por que los horarios de atención de citas, no son cumplidos y debe esperar más de una hora para ser atendidos.</p>	<p>CONSULTA EXTERNA</p>
<p>La usuaria manifiesta que ha sido citada en varias ocasiones y el especialista no viene, no la llaman con anterioridad para cancelarle la cita y de esa manera ella se siente perjudicada por que está gastando dinero en transportes y requiere la atención urgente.</p>	<p>CONSULTA EXTERNA</p>
<p>La usuaria manifiesta barreras en la atención, ya que tiene programada una cirugía de histerectomía, pero no por no tener las dos unidades de sangre, no se la realizan y refiere quien la apoye para donar la sangre.</p>	<p>CIRUGÍA</p>

	INFORME	GCA-FR039
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	Versión:001 Fecha de Emisión: 01/06/2017	

INFORME DE PQRS PERIODO AGOSTO 2022

MOTIVO	AREA
La usuaria manifiesta que llego a las 6:00 am para facturar unos exámenes y el personal llego a las 6:30 am, a pesar que llegan tarde y su atención es como grosería y poco tacto	FACTURACIÓN DE CONSULTA EXTERNA

INFORME DE PQRS PERIODO SEPTIEMBRE 2022

MOTIVO	AREA
La usuaria manifiesta que llego a las 6:30 pm a urgencias con su nieta delicada de salud, le realizan el TRIAGE y la enfermera le toma la temperatura esta 39.3 y le dice que le haga el ingreso a la menor, acción que procede hacer la abuela y las facturadoras de demoran en hacer el ingreso, seguido es canalizada la menor sin, suministrarle un medicamento para bajarle la temperatura y a las 10:45 pm le da una convulsión, la abuela corre a los médicos quien les informa que se debe esperar que le pasara la convulsión para suministrarle los medicamentos, la abuela discute con los médicos y es por eso que al momento de ser hospitalizarla su nieta, las enfermeras de pediatría estaba indispuesta con la Sra. y le ofrecen un trato hostil donde la culpan de ser la causante de la enfermedad de la menor, la pediatra que de turno también tuvo desacuerdo con la abuela de la paciente, donde refirió que la sacaran del habitación y solo la madre podía estar con la menor.	FACTURACIÓN DE URGENCIAS Y PERSONAL ASISTENCIAL DE URGENCIAS Y PEDIATRÍA
El usuario manifiesta que ingresa a urgencia con un dolor de muela y solo le dan analgésicos, pero no le entregan incapacidad y él la requería por que el dolor no le permitía trabajar, se comunicó con sanidad para apoyo ante la situación, pero no hubo solución a su necesidad y se sintió insatisfecho con al atención	MEDICO DE URGENCIAS
La usuaria manifiesta inconformidad con la atención del médico Ginecólogo Camargo, se siente que vulnero su condición de gestante en alto riesgo, ofreciéndole una atención rápida porque no tenia tiempo.	MEDICO GINECÓLOGO CAMARGO
Hijo de la paciente interpone una queja en la SUPERSALUD porque considera que el médico tratante fue negligente con su mama al decir un DX durante seis meses y en la cirugía es donde realmente se dan cuenta donde estaba ubicada (TUMOR EN EL COLON) la masa que le generaba dolor a su mama.	MÉDICO INTERNISTA

	INFORME	GCA-FR039
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	Versión:001 Fecha de Emisión: 01/06/2017	


La mama de la usuaria manifiesta inconformidad con la atención de su hija quien ingreso más de dos veces con un fuerte dolor abdominal a urgencias y en el último ingreso se dan cuenta que la paciente tenia APENDICITIS y el médico cirujano le informa que esta ya estaba comprometiendo los ovarios.	MÉDICOS DE URGENCIAS
El paciente se siente molesto por que requiere atención inmediata con el especialidad de UROLOGIA y tenía más de un mes a la espera de que le asignaran la cita	OPORTUNIDAD DE ATENCIÓN
El paciente manifiesta inconformidad con la atención que se les brinda en consulta externa, en la especialidad de médico INTERNISTA, porque fue citado a las 9:45 am y lo atiende dos horas después, sugiere que se contrate otro médico por la demande de pacientes y servicios en la institución.	CONSULTA EXTERNA
La usuaria asiste con su hija a cita de psiquiatría el día sábado y el consultorio donde fue atendida, el aire acondicionado no servía, lo que impide una atención con calidad, por la temperatura que maneja el lugar.	INFRAESTRUCTURA
La mama de la menor manifiesta demoras en la salida por parte de los facturadores.	FACTURACIÓN DE URGENCIAS
La usuaria manifiesta que ingreso con un dolor agudo abdominal al área de urgencias, en el triage solo me envían un medicamentos para comprar y tomar en casa, el dolor persiste y vuelvo nuevamente a urgencias con el mismo dolor, me aplica medicamentos para el dolor no me realizan exámenes o alguna ecografía para verificar que si en una APENDICITIS, además el servicio de atención fue muy demorado y los médicos se demoran en revalorar.	MÉDICOS DE URGENCIAS
La hija del paciente manifiesta inconformidad con la atención prestada, más concretamente con el medico JUAN PABLO ALVAREZ, quien de manera gentil se le solicito hacerle más exámenes a su papa, porque aun presentaba el dolor agudo por el cual ingreso a urgencias, pero el medico refiere que él no consideraba más razones, para que se quedara el paciente, aun pasando por el concepto del médico cirujano quien le ordena que le practiquen otros exámenes para verificar la procedencia del dolor, el medico asume una actitud hostil y desafiante con los familiares y funcionarios de la misma institución.	MEDICO DE URGNECIAS
El paciente manifiesta demoras para agendar las terapias físicas, lo cual impide que su recuperación sea más rápida.	TERAPIAS FÍSICAS

	INFORME	GCA-FR039
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	Versión:001 Fecha de Emisión: 01/06/2017	

La usuaria manifiesta que las facturadoras de consulta externa, son muy hostiles en la atención y demorada la facturadoras de urgencias para la salida de los pacientes	FACTURACIÓN
La usuaria manifiesta inconformidad con la atención en urgencias por ingreso con su hija más tres veces y con el dolor agudo y no descubrían lo que estaba pasando, la primera vez la trajo y la enviaron a sacar cita con médico general y le dieron medicamentos para el dolor, la segunda vez le toco ser hostil para que le realizara un ecografía donde se descarte la apendicitis y la tercera vez es cuando descubren la razón real. Por la cual era el dolor y estubo hospitalizada.	MEDICO DE URGENCIAS

INFORME DE PQRS PERIODO OCTUBRE 2022

MOTIVO	AREA
La hija la usuaria manifiesta trato hostil por parte de la jefe enfermería YARITZA al momento de realizarle la curación de la mama, donde refiere que la lastimo en una pierna y además la vigilante también es hostil por que habían tres personas en la habitación y debía a ver una de compañía, las saca y se burla de ella, donde le dice que las va denunciar con el gerente.	VIGILANCIA Y JEFE DE ENFERMERÍA URGENCIAS
La usuaria manifiesta que al atención es muy mala por que la citan a las 9 am y la atiende a las 11:00 am	CONSULTA EXTERNA
La hija de la usuaria refiere que la vigilante Claudia león, fue hostil al momento de ingresar en el horario de visitas, hasta el punto que se intercambiaron amenazas.	VIGILANCIA
La esposa del usuario refiere que la vigilante Claudia león, no comprende la condición de su esposo donde debe ingresa a las citas con acompañante, aun cuando el personal asistencial se lo refiere, pero la vigilante se torna hostil y hace referencia que el usuario esta borracho por lo tanto se genera un ambiente conflicto donde el sr desiste de recibir la atención en la institución.	VIGILANCIA
La usuaria manifiesta que ingresa a urgencias y le dice que debe esperar para ser atendida por que el medico está revalorando.	MÉDICOS DE URGENCIAS
La usuaria manifiesta que dos auxiliares de urgencias entre esa la sr Cecilia fueron hostiles en la atención con su familiar	URGENCIAS

	INFORME	GCA-FR039
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	Versión:001 Fecha de Emisión: 01/06/2017	

EL hijo de la usuaria manifiesta que la abuela con problemas respiratorios, fue atendida después de un largo lapso de tiempo de a ver llegado al servicio de urgencias	URGENCIAS
La usuaria asiste con su hija a cita de psiquiatría el día sábado y el consultorio donde fue atendida, el aire acondicionado no servía, lo que impide una atención con calidad, por la temperatura que maneja el lugar.	INFRAESTRUCTURA
La usuaria manifiesta que las facturadoras tienen demasiado desorden, en la atención, con actitudes de burla y sarcasmo.	FACTURACIÓN DE CONSULTA EXTERNA
El usuario manifiesta que la funcionaria EMILY fue hostil y poco colaborativa frente a la situación que tenía, lo cual pierde su cita médica	FUNCIONARIA DE CITAS
La esposa del usuario manifiesta que llegan a urgencias con su esposo y llevaba una hora una de espera, cuando el sr se sentía mal y por lo tanto mucha demora en la atención.	URGENCIAS
La usuaria demora en las fechas de atención y además la funcionaria Johana es demasiado hostil en la atención.	IMAGENOLOGIA
La usuaria manifiesta que lleva desde enero tratando agendar una cita, para que le realice un procedimiento quirúrgico ginecológico, envía la queja secretaria de salud.	CONSULTA EXTERNA

INFORME DE PQRS PERIODO NOVIEMBRE 2022

MOTIVO	AREA
El servicio de urgencias es "es malo no atienden a los pacientes ni por que se estén muriendo" Manifiesta el usuario	URGENCIAS
El usuario manifiesta en días anteriores llegue al puesto de salud 5 minutos tarde y por tal motivo no fui atendido. Hoy 20 de octubre fui citado a las 10. 45 am para una cita y son las 12:45 y aun no soy atendido la pregunta es el tiempo de los usuarios no vale, pero el de los médicos sí.	CONSULTA EXTERNA
La usuaria manifiesta "no es posible tener que esperar más de 3 horas para ser atendido y más cuando se trata de un adulto mayor".	CONSULTA EXTERNA

	INFORME	GCA-FR039
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	Versión:001 Fecha de Emisión: 01/06/2017	

Coosalud manifiesta la inconformidad con una usuaria que refiere que fue llevada a san camilo por parte de la trabajadora Social, sin tenerse en cuenta que tenía un dedo necrótico y debía ser valorado por medico ortopedista.	TRABAJO SOCIAL
EL usuario manifiesta sentirse inconforme con la atención prestado al momento de asistir a su cita, porque no se respetan los tiempo que se asignan. (Esta queja el usuario la interpone dos veces)	CONSULTA EXTERNA
La usuaria manifiesta que los baños de urgencias no están en condiciones adecuadas, teniendo en cuenta que no hay papel higiénico, jabón, gel antibacterial.	INFRAESTRUCTURA

INFORME DE PQRS PERIODO DICIEMBRE 2022

MOTIVO	AREA
La usuaria manifiesta que la atención es muy demorada y es muy poco el personal, para atender el servicio.	URGENCIAS
El usuario manifiesta que siempre la atención de citas en el HRMM son demorada ha tenido que esperar más de dos horas,	CONSULTA EXTERNA
La usuaria manifiesta inconformidad por la espera que debe tener el usuario para que le den la salida.	FACTURACIÓN DE URGENCIAS
La usuaria manifiesta estar inconforme porque nunca contestan los teléfonos para sacar una cita y viene personalmente y debe esperar, porque aún no ha llegado el personal.	AREA DE CITAS
El usuario de sanidad manifiesta que la atención de urgencias es pésima ya que su hijo tuvo esperar para ser atendido, después para realizarle los exámenes, luego para ser revalorado, además las ecografías no había disponibilidad para realizársela, tuvo que firmar salida voluntaria	URGENCIAS
El paciente se siente molesto por que requiere atención inmediata con el especialidad de UROLOGÍA y tenía más de un mes a la espera de que le asignaran la cita	OPORTUNIDAD DE ATENCIÓN
La SUPER SALUD envía la solicitud de realizar la atención de manera prioritaria para hacerle un examen. Radiografía.	IMAGENOLOGIA
La SUPER SALUD envía la solicitud de realizar la atención de manera prioritaria para recibir un usuario atención de urología.	UROLOGÍA

	INFORME	GCA-FR039
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	Versión:001 Fecha de Emisión: 01/06/2017	

La mama de la menor manifiesta demoras en la salida por parte de los facturadores.	FACTURACIÓN DE URGENCIAS
La usuaria manifiesta inconformidad con la atención con el medico especialista, que recibió su familiar paciente diabética que tuvo que es esperar más de dos horas para recibir la atención.	CONSULTA EXTERNA
El usuario manifiesta sentirse inconforme con el vigilante de turno que fue HOSTIL VEGA	VIGILANCIA
El usuario manifiesta sentirse inconforme con el vigilante de turno que fue HOSTIL. LEON	VIGILANCIA
La SUPER SALUD envía la solicitud de realizar la atención de manera prioritaria para recibir un usuario atención para un examen de TOMOGRAFIA	IMAGENOLOGIA
SÚPER SALUD PQRS <i>“La usuaria manifiesta inconformidad porque le cobraron un copago al ingreso por encontrarse particular, según refería no tener EPS su hijo, pero el menor aparecía en adress en FAMISANAR subsidiado y al momento de salida también le cobran por que dicen que el menor es de régimen contributivo”</i>	FACTURACIÓN
SÚPER SALUD PQRS, La usuaria manifiesta que requería un examen de prioritario de ECOGRAFÍA y siempre que llaman le informan que no hay agenda.	IMAGENOLOGIA
SÚPER SALUD PQRS, La usuaria manifiesta que requería un examen de prioritario de RADIOGRAFÍA y siempre que llaman le informan que no hay agenda.	IMAGENOLOGIA

4. ESTADO DE LAS PQRS

Para el segundo semestre de 2022 se registraron 54 PQRS, las cuales se fueron se encuentran un 100% en estado CERRADO

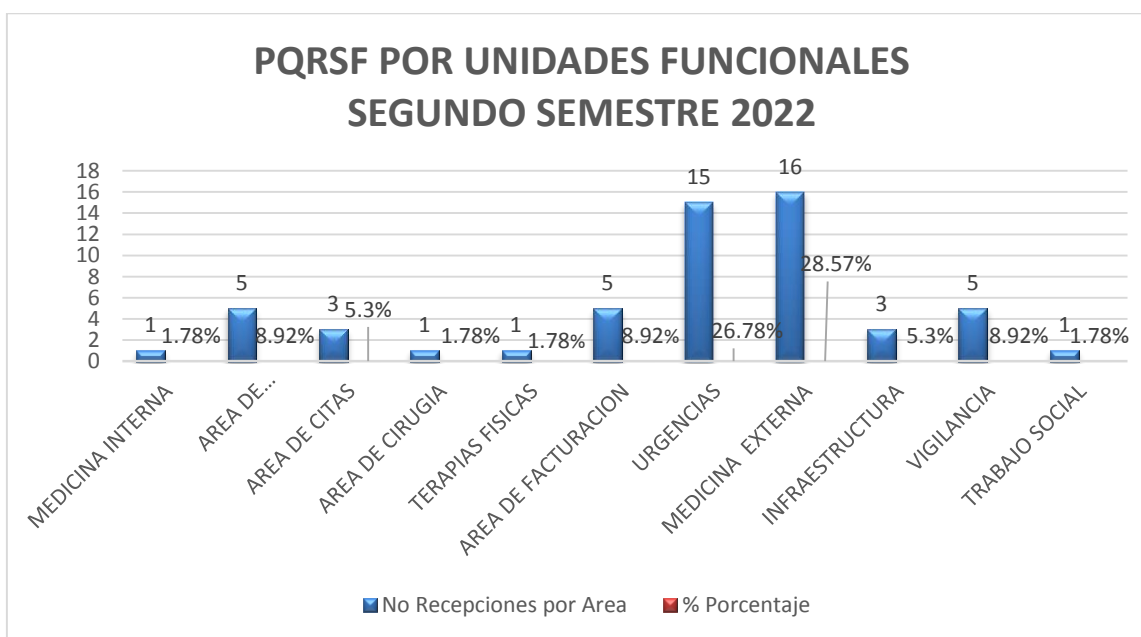
MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD	ESTADO
TELEFONICA	0	-
CORREO ELECTRONICO	0	-
PERSONAL	0	-
ESCRITA – BUZON	56	CERRADO
TOTAL	56	-

5. CLASIFICACIÓN DE PQRSF POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRSF recibidas durante el Segundo Semestre de 2022, se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
MEDICINA INTERNA	1	1.78%
AREA DE IMAGENEOLOGIA	5	8.92%
AREA DE CITAS	3	5.3%
AREA DE CIRUGIA	1	1.78%
TERAPIAS FISICAS	1	1.78%
AREA DE FACTURACION	5	8.92%
URGENCIAS	15	26.78%
MEDICINA EXTERNA	16	28.57%
INFRAESTRUCTURA	3	5.3%
VIGILANCIA	5	8.92%
TRABAJO SOCIAL	1	1.78%
TOTAL	56	100%

5.1 GRAFICO PQRSF POR UNIDADES FUNCIONALES




	INFORME	GCA-FR039
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	Versión:001 Fecha de Emisión: 01/06/2017	

5. CONCLUSIONES:

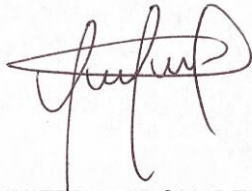
- Se realiza el proceso de recepción y trámite de PQRSF, a través de diferentes canales de atención, como lo son de modo presencial, telefónico, correo electrónico y escrito. Durante el transcurso del Segundo Semestre del 2022 se recibieron un total de 69 PQRSF, de las cuales 56 fueron Quejas y 13 Felicitaciones, encontrándose el 100% de las PQRS cerradas.
- De las 69 PRQSF recibidas por la **ESE Hospital Regional del Mgdalena Medio** durante el segundo semestre de la vigencia 2022, un total de 13 fueron felicitaciones, evidenciándose por los usuarios satisfacción en el servicio prestado, aunque disminuyó en comparación con el segundo semestre de la vigencia 2022.
- Al cierre del segundo semestre de la vigencia 2022 se reportaron un total de 69 PQRSF, de las cuales 28 fueron quejas, a las cuales se les dio respuesta estando el 100% cerradas.
- Se puede observar que las área con mayor cantidad de quejas durante el segundo semestre de la vigencia 2022. fueron las área de MEDICINA EXTERNA (16) y URGENCIAS (15); las quejas se presentaron principalmente por los tiempos de espera para ser atendidos, el poco tacto de algunas auxiliares de enfermería y médicos al momento de prestar el servicio, las funcionarias administrativas en especial la facturadoras de urgencias al momento del ingreso de los pacientes, su trato fue hostil, la información suministrada no era comprendida en su totalidad, por lo tanto el usuarios y facturador generaban un ambiente de conflicto provocando inconformidades que terminaban en PQRS.
- Cabe resaltar que en algunos casos los familiares son demandantes y refieren que se brinde una atención inmediata, desconoce las normatividades de la institución como los horarios de visitas, prohibición del ingreso de alimentos sin ser autorizados por el médico, el acompañamiento constante con pacientes que no lo requieren, generan estas situaciones una molestia e inconformidad con los usuarios.
- En relación con las respuestas a las (PQRSF), se observa que durante el periodo de seguimiento la Oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), lidera el tema, realizando notificaciones a las diferentes áreas de la **ESE Hospital Regional del Mgdalena Medio**, responsables del personal a cargo con con el fin que realicen las investigaciones requeridas y tomen las acciones pertinentes a que haya lugar.

6. RECOMENDACIONES

- Se recomienda el manejo adecuado de los términos de respuesta, tanto de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se eleven ante la administración, de conformidad con los términos indicados en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
- Continuar con la medición de satisfacción del usuario a través de encuestas en relación con los trámites y servicios que presta la institución
- Seguimiento por parte de la Oficina de atención al usuario a las respuestas que se envían a los ciudadanos.
- Realizar llamadas al azar para confirmar el recibo por parte del peticionario y verificación de trámites a PQRSF.

	INFORME	GCA-FR039
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	Versión:001 Fecha de Emisión: 01/06/2017	

- Llevar registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas y plantear, de ser el caso, planes de mejoramiento.
- Socializar al cliente interno y externo los procedimientos para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.



JENNIFER GARCIA BERARDINELLI
 Jefe Oficina Control Interno E.S.E HRMM