	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 2023



**PERIODO
SEGUNDO SEMESTRE DE 2023**

**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 2023 al 31 de diciembre de 2023, 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 2023 al 31 de diciembre de 2023.

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. 2.1, 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:

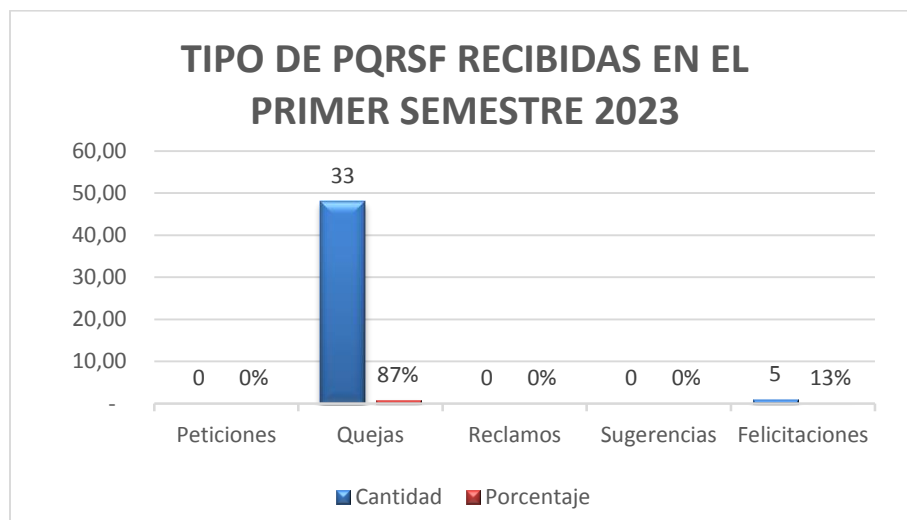
- **PETICION:** Es un derecho fundamental que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado).

- **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 2023, se pueden clasificar de la siguiente forma:

TIPO DE PQRSF	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	0	0%
QUEJAS	48	98%
RECLAMOS	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
FELICITACIONES	1	2%
TOTAL	49	100%



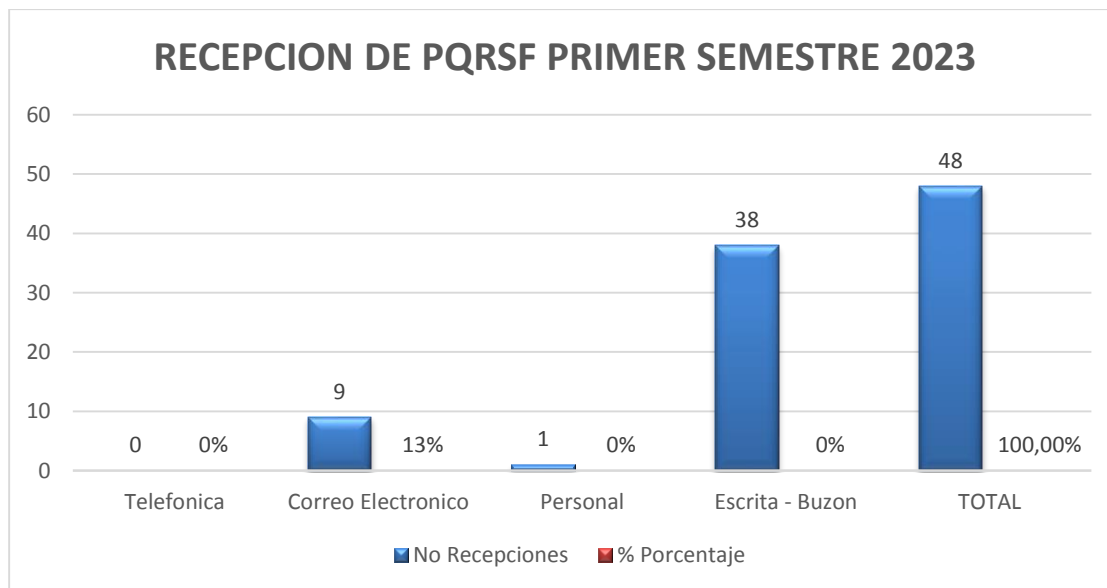
2. RELACION DE LAS PQRS POR MEDIO DE RECEPCION

En la tabla 2.1, encontraremos la cantidad de solicitudes recibidas por la E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio en el segundo semestre de 2023 en los canales dispuestos para tal fin, al igual que el porcentaje correspondiente a cada uno de ellos.


2.1 RESUMEN DE PQRSF POR MEDIO DE RECEPCION.

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
TELEFONICA	0	0%
CORREO ELECTRONICO	9	18.8%
PERSONAL	1	2.0%
ESCRITA – BUZON	38	79.1%
TOTAL	48	100%

2.2 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 2023 fueron radicadas 48 (**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 (9), Telefónico (0), Personal (1) y Escrita - Buzón (38), 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	

3. DESCRIPCIÓN DE PQRS:

INFORME DE PQRS PERIODO JULIO 2023

MOTIVO	AREA
PQRS Usuario manifiesta que su esposa ingreso a urgencias a trabajo de parto y duro más de 20 minutos, esperando para ser atendida, porque referían que no había medico”	URGENCIAS DE GINECOLOGÍA SALA DE PARTO
PQRS Secretaria de Salud envía la solicitud de asignar cita de una usuaria de NUEVA EPS de medicina interna”	CITAS
Funcionario del CTI interpone una queja refiere que la E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio, refiere que parte asistencial realizo mala praxis, refiriendo que el paciente muere por sobredosis, con una simple prueba.	HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO
La usuaria de sanidad madre de la menor manifiesta inconformidad en el ingreso en varias oportunidades de su hija, además poca empatía por los médicos y enfermeras, además asevera mala praxis en la atención y traslado de la menor.	URGENCIAS
El usuario de sanidad se siente, inconforme con los canales de atención para acceder a una cita con especialista.	CITAS
El esposo de la materna hace referencia en su inconformidad la poca empatía por parte de las funcionarias de sala de parto, ante la necesidad de tener información, sobre la evolución de la paciente, teniendo en cuenta que era la 3:00 pm y su esposa había ingresa a las 9:00 am. La reacción de las funcionarias era hostil cuando se la abordaba.	SALA DE PARTO
El usuario hace referencia que las funcionarias de citas se la pasan en el celular y descuidan la atención en el servicio	CITAS

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

INFORME DE PQRS PERIODO AGOSTO 2023

MOTIVO	AREA
PQRS Usuario manifiesta que ha tratado se sacar cita, por los canales que se oferten y a la fecha no se había logrado respuesta alguna	CITAS
PQRS Los usuarios en el servicio de urgencias manifiestan demoras en la atención, más de 3 horas, sin importar sin son adultos mayores y persona con dolores agudos.	URGENCIAS
La usuaria manifiesta que las facturadoras de consulta externa son hostiles al momento de brindar la atención	FACTURACIÓN DE CONSULTA EXTERNA
La usuaria de sanidad manifiesta demoras en la atención al momento de ser citada, para ser valorada por el especialista más de dos horas y aún no ha sido llamada.	CONSULTA EXTERNA
La usuaria manifiesta que la funcionaria de citas estaba chateando.	CITAS
La usuaria refiere que la vigilante INGRID POVEDA fue hostil con ella al momento de ingresar para visitar su familiar.	VIGILANCIA

INFORME DE PQRS PERIODO SEPTIEMBRE 2023

MOTIVO	AREA
PQRS la mama de usuaria manifiesta que su hija fue tratada de manera hostil por parte de los funcionarios de pediatría, al obligarla a quedarse y ser amenazada con quitarle el su hijo de días de nacido	PEDIATRÍA
PQRS La madre de la usuaria quien refiere tener una discapacidad (síndrome de Down) que viene a su cita de MEDICINA INTERNA y le refieren que fue cancelada y no tenía conocimiento, recibe un trato hostil por parte de las funcionarias de citas, al momento de solicitar que no se la programen tan temprano, teniendo en cuenta que debe trabajar nuevamente para los transportes del traslado.	CITAS

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


PQRS La usuaria manifiesta que el vigilante de turno fue hostil, al no permitirle ingreso a solicitar una cita con especialista y refiere que le informo que tenía mucho dolor.	VIGILANCIA
La usuaria de sanidad manifiesta inconformidad con la funcionaria de facturación, porque no respeto el orden de entrega de órdenes y atiende a una persona que acaba de llegar, sin importar el tiempo que tenía las otras personas esperando.	FACTURACIÓN DE CONSULTA EXTERNA
La usuaria manifiesta inconformidad porque el aire acondicionado no sirve y las temperaturas son altas en las habitaciones, refiere que es un trato poco digno para un paciente.	INFRAESTRUCTURA
La usuaria manifiesta inconformidad porque el aire acondicionado no sirve y las temperaturas son altas en las habitaciones, refiere que es un trato poco digno para un paciente.	INFRAESTRUCTURA
La usuaria manifiesta que ha intentado sacar por los medios ofertados y no ha sido posible, también viene de manera presencial y tampoco logra tener su cita porque le refieren que no hay agenda.	CITAS
La usuaria manifiesta que las funcionarias de servicios generales no realizaron el aseo de manera completa, dejando sin lavar los baños y los pisos de hospitalización de medicina interna.	SERVICIOS GENERALES
La usuaria manifiesta que las funcionarias de servicios generales no realizaron el aseo de manera completa, dejando sin lavar los baños y los pisos de hospitalización de medicina interna.	SERVICIOS GENERALES
La usuaria de NUEVA EPS refiere que en su cita de medicina general, el médico fue poco asertivo y no presto un servicio completo ante su solicitud de hipertensión de ABUELO	MEDICINA GENERAL
El usuario de sanidad, hace referencia de la mala atención en la IPS CECLIO donde fue remitido del HRMM para realizar su examen de colonoscopia, además su cita de examen de DOPPLER fue cancelada y requiere su examen de manera prioritaria.	CONSULTA EXTERNA

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

La usuaria manifiesta inconformidad con el trato recibido en el área de partos, ante la urgencia que tenía con su sangrado, refiere NEGLIGENCIA.	GINECOLOGÍA
La usuaria hace referencia del trato NO humanizado en urgencia con un bebe de 10 meses que venía con fiebre, vómito, diarrea y alergia, espera 3 horas para ser atendido, para que en TRIAGE la envié para la casa, sin que un pediatra lo viera.	URGENCIAS
14. El usuario de sanidad refiere hostilidad por parte de la funcionaria de citas, cuando este le expresa inconformidad con no ser informados sobre la cancelación de la cita de su hija(examen de ecografía pélvica).	CITAS

INFORME DE PQRS PERIODO OCTUBRE 2023


MOTIVO	AREA
PQRS El usuario manifiesta la necesidad de colocar tomas corrientes en las salas de espera	INFRAESTRUCTURA
PQRS La madre del usuario manifiesta estar esperando desde varios días la programación de cirugía de su hijo de hombro, le refieren que no aprobado los materiales.	CONSULTA EXTERNA
PQRS El funcionario de la secretaria de Puerto Wilches manifiesta su inconformidad con la atención recibida una materna al ser remitida al HRMM recibir barreras en la atención y trato hostil por los funcionarios	URGENCIAS Y REMISIONES
La usuaria manifiesta inconformidad por la atención recibida en medicina general por el medico ARLEM PEÑALOZA	CONSULTA EXTERNA – MEDICO GENERAL
La usuaria manifiesta inconformidad por la atención recibida en medicina general por el medico ARLEM PEÑALOZA	CONSULTA EXTERNA – MEDICO GENERAL
La usuaria manifiesta que la funcionaria de qui atiende en le ventanilla 1 de facturación de consulta externa es bastante hostil y esto ha sucedido en varias oportunidades.	FACTURACIÓN DE CONSULTA EXTERNA

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

La usuaria manifiesta que ingreso a sacar un cita desde 7 am y son 11:30 no había sido atendía, refiere que se tiene mucho desorden	CITAS
La usuaria manifiesta que se siente inconforme con la respuesta dada por la facturadora de urgencias quien no le dijo cuanto tiempo tenía que esperar para su salida, manera de responder fue hostil refiere la Sra.	FACTURACIÓN DE URGENCIAS
El usuario de sanidad envía un derecho de petición en PQRS por las barreras que se le han presentado a la hora de solicitar una cita de urología.	CITAS
La hija de adulto mayor refiere estar inconforme con la atención recibida en el área de urgencias donde fue denunciado su padre en condición de abanado, situación negada por su hija quien refiere a verlo acompañado toda la mañana y se tuvo que ir a trabajar le deja un celular para que se comuniquen con ella ante cualquier situación y su hija llega en la noche acompañarlo y no fue posible.	URGENCIAS
La usuaria manifiesta que fue citada a la 1 pm para ser atendida por el médico general y fue atendida a las 6 pm y ella está en condición de discapacidad, refiere que deberían tener prioridad.	CONSULTA EXTERNA

INFORME DE PQRS PERIODO NOVIEMBRE 2023

MOTIVO	AREA
PQRS la ventilacion, no hay sistema del aire acondicionado no funciona, la sillas se encuentra encuentra en mal estado, las camillas defectosas y el calor es impresionante	INFRAESTRUCTURA- URGENCIAS
PQRS Mala atención recibida en el área de urgencia por parte de los funcionarios asistenciales y además el aire acondicionado no sirve.	URGENCIAS
PQRS La funcionaria de facturación de consulta externa fue hostil conmigo porque llegue a las 7:30 am y pasaba el tiempo y no me llamaba por lo cual me acerco dos veces refiriendo que iba a perder la cita	FACTURACIÓN DE CONSULTA EXTERNA

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

PQRS Ayer 31 de Octubre fue realizado un electro, llegando a las 2:00 pm me entregaron el documento me fui para la casa, cuando lo revise me di cuenta que no era mi documento era el de otra persona, aparte de eso, me gaste \$40.000 pesos por que estoy en corregimiento y pido que sean devueltos	CONSULTA EXTERNA
La familiar de usuaria refiere que al ingreso de la paciente por bomberos presento un trato hostil por la funcionaria de remisiones y de una auxiliar de urgencias.	URGENCIAS Y REMISIONES

INFORME DE PQRS PERIODO DICIEMBRE 2023

MOTIVO	AREA
PQRS El usuario expresa que en su atencion en el area de urgencias, sus muestras de orina y de sangre fueron extraviadas y la atencion demorada.	URGENCIAS Y LABORATORIO
PQRS La usuaria de sanidad refiere que en atencion se presentó negligencia, porque no le realizaron los exámenes pertinentes para descubrir su DX le toco ir a Bucaramanga donde le descubren una apendicitis	URGENCIAS-GINECOLOGIA
PQRS El usuario de sanidad refiere que los tiempos de espera son muy largos para facturar los exámenes laboratorio	FACTURACIÓN DE CONSULTA EXTERNA
PQRS la usuaria refiere que no recibió la atención adecuada en el área de urgencias a pesar se HIPERTENSA e ingresar con la atención alta e insistir con que fuera atendida	URGENCIAS
La usuaria se siente inconforme con la atención prestada en el área de urgencias, demoras, no brinda información y hostilidad	URGENCIAS

4. ESTADO DE LAS PQRS

Para el segundo semestre de 2023 se registraron 48 PQRS, las cuales se encuentran un 100% en estado CERRADO

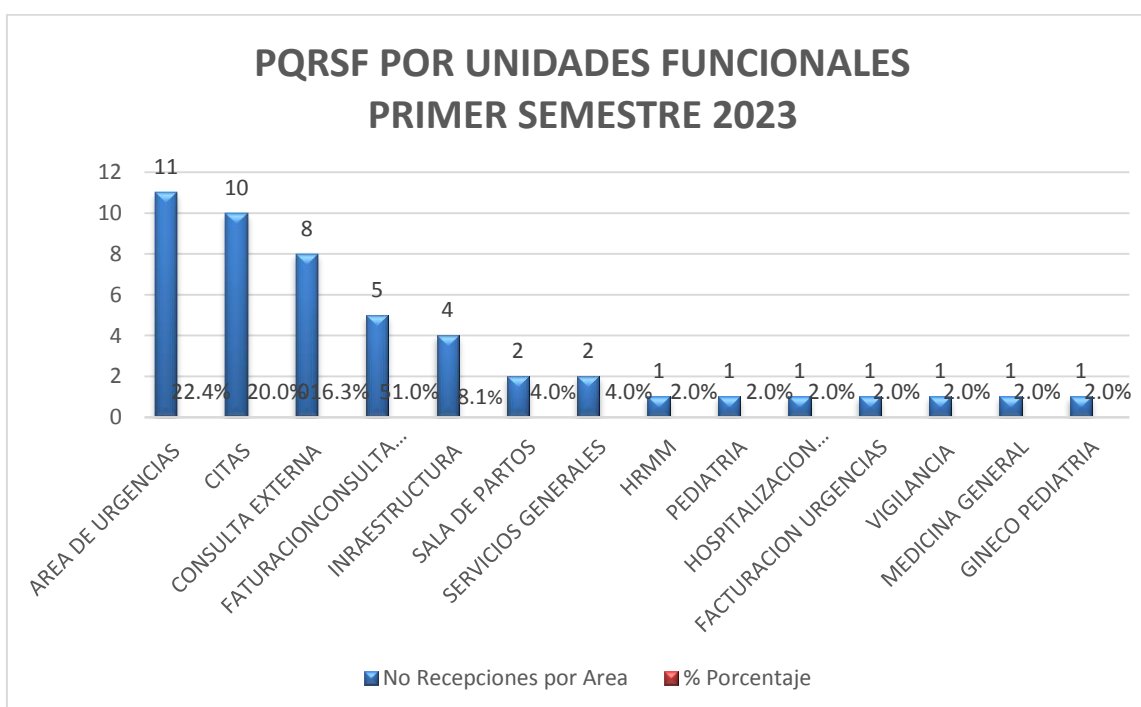
5. CLASIFICACIÓN DE PQRSF POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRSF recibidas durante el Segundo Semestre de 2023, se distribuyen de la siguiente manera:

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

UNIDAD	CANTIDAD PQRS	CANTIDAD FELICITACIONES	PORCENTAJE
AREA DE URGENCIAS	11		22.4%
CITAS	10		20.0%
CONSULTA EXTERNA	8		16.3%
FATURACIONCONSULTA EXTERNA	5		51.0%
INRAESTRUCTURA	4		8.1%
SALA DE PARTOS	2		4.0%
SERVICIOS GENERALES	2		4.0%
HRMM	1		2.0%
PEDIATRIA	1		2.0%
HOSPITALIZACION GINECOLOGIA	1		2.0%
FACTURACION URGENCIAS	1		2.0%
VIGILANCIA	1		2.0%
MEDICINA GENERAL	1		2.0%
GINECO PEDIATRIA		1	2.0%
TOTAL		49	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 2023 se recibieron un total de 49 PQRSF, de las cuales 48 fueron Quejas y 1 Felicitación, encontrándose el 100% de las PQRS cerradas.
- El número de PQRSF recibidas en la **ESE Hospital Regional del Magdalena Medio** durante el segundo semestre de 2023, presentó una variación del 34% respecto al segundo semestre de la vigencia 2022.
- De las 49 PQRSF recibidas por la **ESE Hospital Regional del Magdalena Medio** durante el segundo semestre de la vigencia 2023, solo un total de 1 fueron felicitaciones, evidenciándose una disminución de felicitaciones en comparación al segundo semestre de la vigencia 2022 donde se evidenciaron 13 felicitaciones; así mismo se evidenció una disminución de quejas en comparación con el mismo periodo de la vigencia anterior.
- Al cierre del segundo semestre de la vigencia 2023 se reportaron un total de 49 PQRSF, de las cuales 48 fueron quejas, a las cuales se les dio respuesta estando el 100% cerradas.
- 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 Magdalena Medio**, responsables del personal a cargo 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.
- Seguimiento por parte de la Oficina de atención al usuario a las respuestas que se envían a los ciudadanos.
- Continuar con las encuestas de satisfacción a los usuarios para conocer la experiencia de los usuarios con el personal asistencial y administrativo desde el ingreso a las instalaciones de la ESE HRMM hasta el egreso.
- Realizar llamadas al azar para confirmar el recibo por parte del peticionario y verificación de trámites a PQRSF.
- 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