	<b>INFORME</b>	<b>GCA-FR039</b>
	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	
	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  
DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2020.**



**PERIODO  
PRIMER SEMESTRE DE 2021**

**ELABORADO POR:  
OFICINA DE CONTROL INTERNO  
JESÚS ALEXANDER BARRAGÁN GARCÍA**

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

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

## 1. INTRODUCCION


El presente Informe de seguimiento a las PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades) de la Oficina de Control Interno, corresponde al periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2021, se realiza teniendo en cuenta las exigencias de las normas entre ellas el Artículo 76 de la ley 1474 del 2011 que dice: Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. “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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. 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 de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.

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 de los servicios de salud se presenta el informe de (PQRSF). El presente informe se genera a partir de la información que ingresa al Sistema de Atención al Ciudadano, 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. “Se entiende trazabilidad como el conjunto de procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un producto, o lote de productos, a lo largo de la cadena de suministros en un momento dado, a través de herramientas determinadas”.

En cuanto al manejo del ingreso de la información que llega a través de los Buzones y la oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.). La cual remite copia a la Oficina de Control Interno para así realizar el seguimiento correspondiente a cada una de las (PQRSF).

**OBJETIVO DEL INFORME:** 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 Enero 1° a Junio 30 del 2021.

**METODOLOGIA APLICADA** En concordancia con la normatividad existente a la fecha, la Oficina de Control Interno realizó el respectivo seguimiento y control a las Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades. En cuanto al manejo del ingreso de la información que llega a través de los Buzones y la oficina de

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

Sistemas de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.), además solicitudes radicadas en la entidad, 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, cada vez más usuarios de la ESE Hospital Regional del Magdalena Medio acceden como instrumento de comunicación e interacción.

**DEFINICION DE PQSRF: QUEJA** es la declaración de la no satisfacción de las expectativas de un cliente. Visto de esta manera, cada queja es una nueva oportunidad para que la Entidad crezca en cuanto al mejoramiento de las características de un servicio.

**SUGERENCIA:** Es la preposición, idea o indicación que se ofrece o presta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función institucional.

**EL RECLAMO.** Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

Implica un elemento adicional a la queja y es la necesidad del usuario de expresar que además de estar inconforme de acuerdo a sus expectativas, la Entidad le adeuda algún elemento. Cuando se habla de Buzón de Sugerencias, se está mencionando una técnica de recolección que implica que la queja sea escrita y que debe ser depositada en un lugar específico. En las organizaciones que consideran que la queja es importante cada uno de los funcionarios es receptor permanente de quejas; incluso se invita a la gente a que se queje de tal forma que el lugar de recolección puede ser cualquiera dentro de la Entidad. Cuando se recibe una queja escrita es necesario entender que el usuario se ha tomado parte de su tiempo para alistar papel, bolígrafo, etc., ha utilizado tiempo pensando lo que quiere decir y tiempo para escribirlo; se ha tomado la molestia de llevarlo a algún lugar para asegurarse de que llegue a manos de quien dará solución a la queja planteada. En este sentido las quejas escritas deben ser una “bandera roja” porque pueden indicar una de las siguientes cosas:

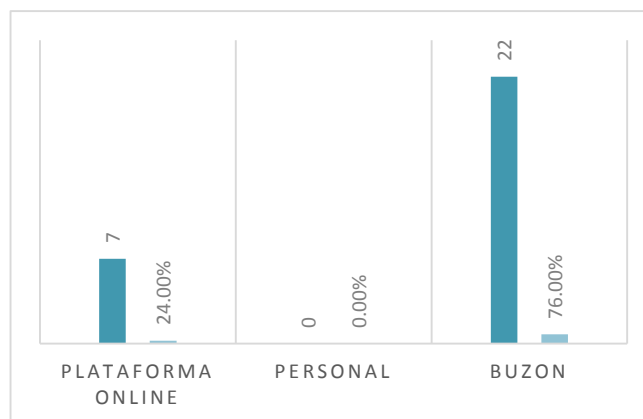
- Muchos usuarios se desaniman en el proceso de poner una queja y no lo hacen. Quienes sí lo hacen suelen estar disgustados y creen en la posibilidad de una respuesta y esperan recibirla.
- Los usuarios no están satisfechos con el resultado de las manifestaciones verbales y están intentando preparar un documento que se traduzca en una acción legal.
- Los usuarios no pudieron encontrar ninguna persona a quien dirigir su queja personalmente o se sienten incómodos si tienen que protestar cara a cara, o pueden tener algún motivo personal por el que no pudieron o quisieron protestar en el momento.

**FELICITACIONES:** Es una manifestación de aceptación, conformidad o satisfacción con el servicio recibido.

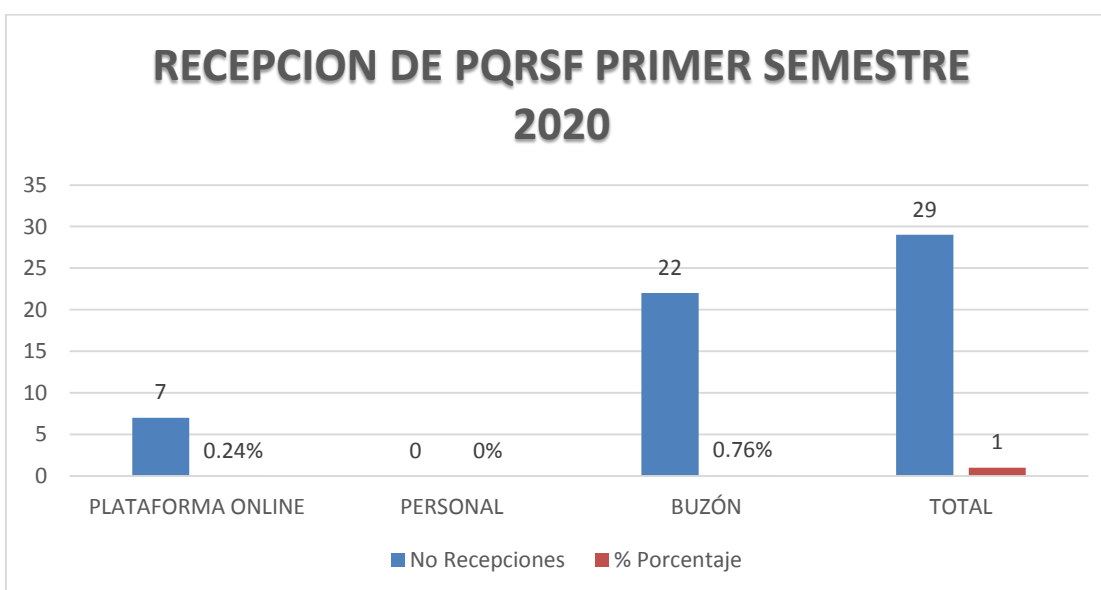
## 2. RELACION DE LAS PQRS POR MEDIO DE RECEPCION


### 2.1 TABLA RESUMEN DE PQRSF.

RECEPCION DE PQRSF	CANTIDAD	PORCENTAJE %
PLATAFORMA ONLINE	7	24%
PERSONAL	0	0%
BUZON	22	76%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>



### 2.2 GRÁFICO DE PQRSF RECIBIDAS



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

**ANALISIS DE LA INFORMACION:** De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el periodo del 1 de enero al 30 de junio del 2021 fueron radicadas 29 (PQRFS), a través de los buzones de sugerencias establecidos en los diferentes servicios de la **E.S.E. Hospital Regional del Magdalena Medio** Plataforma Online 7, Personal 0 y Buzón 22. Las cuales les fue asignado su trámite, no se negó el acceso a ninguna de ellas.

### 3. DESCRIPCIÓN DE PQRSF:

#### MES DE ENERO

MOTIVO	AREA
Trato hostil de un personal de vigilancia	Area de seguridad y vigilancia
“Cobro injustificado por parte del HOSPITAL REGIONAL DEL MAGADALENA MEDIO de la Ciudad de barrancabermeja Santander al cobrar un COPAGO por hospitalizacion cuando me encuentro en nivel 1 de SISBEN y soy excepcion a la norma ”	Facturacion
La usuaria manifiesta tener una inconformidad con el ortopedista que atendio su hijo de 7 años.	CONSULTA EXTERNA

#### MES DE FEBRERO

MOTIVO	AREA
El esposo de la peciente manifesto en su eps, desinformacion por parte del area covid en los procedimientos de remision de su esposa	AREA COVID
La persona manifiesta haver tenido una tele consulta con algunas especialistas del hospital y que le quedaron pendiente la entrega de formulas para los empezar el tratamiento y las necsitaba con prioridad.	Consulta Externa
Insatisfacion en servicio prestado por la no descripcion en la formula del tiempo ante tratamiento medicinales	Hospitalización Medicina Interna

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

Continuidad con al atencion en salud	Hospitalización Medicina Interna
En las areas de donde de lavados de manos no ha jabon	Recursos Fisicos

## MES DE MARZO

MOTIVO	AREA
Falta de informacion a los familiares, cuando ingresan a cirugia, no les notifican si estan bien o mal, expresa su molestia.	Area cirugia
Insatisfaccion ante la atencion al momento de ingresar al HRMM, al igual que incormormidad con la atecion de algunas enfermeras.	Area de urgencias
Mala atencion al momento al ingresar por el area de urgencias	Area de urgencias
Solicitud de atencion al usuario	Area de urgencias

## MES DE ABRIL

MOTIVO	AREA
No ha sido posible ser atendida por el area de ginecologia, las veces que ha venido no ha sido posible, por diferentes circunstancias, se siente inconforme por el servicio.	CONSULTA EXTERNA GINECOLOGIA
Vino a cita de ginecologia y no fue atendida, la atencion fue demorada.	CONSULTA EXTERNA GINECOLOGIA

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

Expresa estar inconforme con al atencion por parte del Ginecologo Ruben Palacios	HOSPITALIZACION GINECOLOGIA
La facturadora de urgencias tuvo un arencion muy hostil con la usuaria	FACTURACIÓN
Perdida de objeto personal , al momento del egreso para remision de una paciente	MEDICINA INTERNA

## MES DE MAYO

MOTIVO	AREA
Felicitation para todo el personal medico , de enfermeria, facturacion , servicios generales guardas de seguridad y en especial resaltar el trabajo para el internista chachon y jefe adriana en el area COVID	COVID – 19

## MES DE JUNIO

MOTIVO	AREA
Felicitation para todo el personal medico , de enfermeria, facturacion , servicios generales guardas de seguridad y en especial resaltar el trabajo para el internista chachon y jefe adriana en el area COVID	Area Hospitalizacion COVID- 19
Se presenta una inconformida entre las funcionarias de la institucion en el area de cirugia e interna de la universidad UDES por mal entendidos y se expresa la inconformida al subgerente cientifico.	Cirugia
Paciente de la tercera edad, que provenia de un asilo, el cual lo envian con una cuidadora , lo cual manifiesta que la directriz por parte de su empleador era que debia enviara reporte de la evolucion del paciente .Es por ello que un dia decide realizar una grabacion de lo que la internista referia, y fue alli donde la medica reacciona	Medicina Interna

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

aparentemente de una manera hostil y procede a quitarle el celular y le borra la grabación.	
La hija expresa inconformidad, debido a que su progenitora no tuvo una atención adecuada a la hora de ingresar a urgencias, además la dejaron sentada en una silla incómoda por mucho tiempo y la enfermera le brindó una mala información sobre que podía salir a comer que el ortopedista se demoraba y cuando ella vuelve ya había atendido el doctor a su mamá.	Urgencias
Hija de la paciente comenta que su mamá fue presuntamente maltrada por las enfermeras y obligada a comer.	Área Hospitalización COVID-19
Padre de familia manifiesta que su hija tenía una cita en ginecología, la hicieron esperar mucho tiempo.	Consulta externa, Ginecología
Expresa que su esposa llega a urgencias de ginecología con un legado y su atención demora 24 horas.	Urgencias, Ginecología
La secretaria de salud y el defensor de usuario solicita seguimiento en la atención del adulto de mayor en condición de abandono familiar.	Medicina Interna
Usuario que manifiesta inconformismo referente a la exigencia de no entrar con pantalones cortos a la Institución Hospital Regional del Magdalena Medio.	Consulta Externa

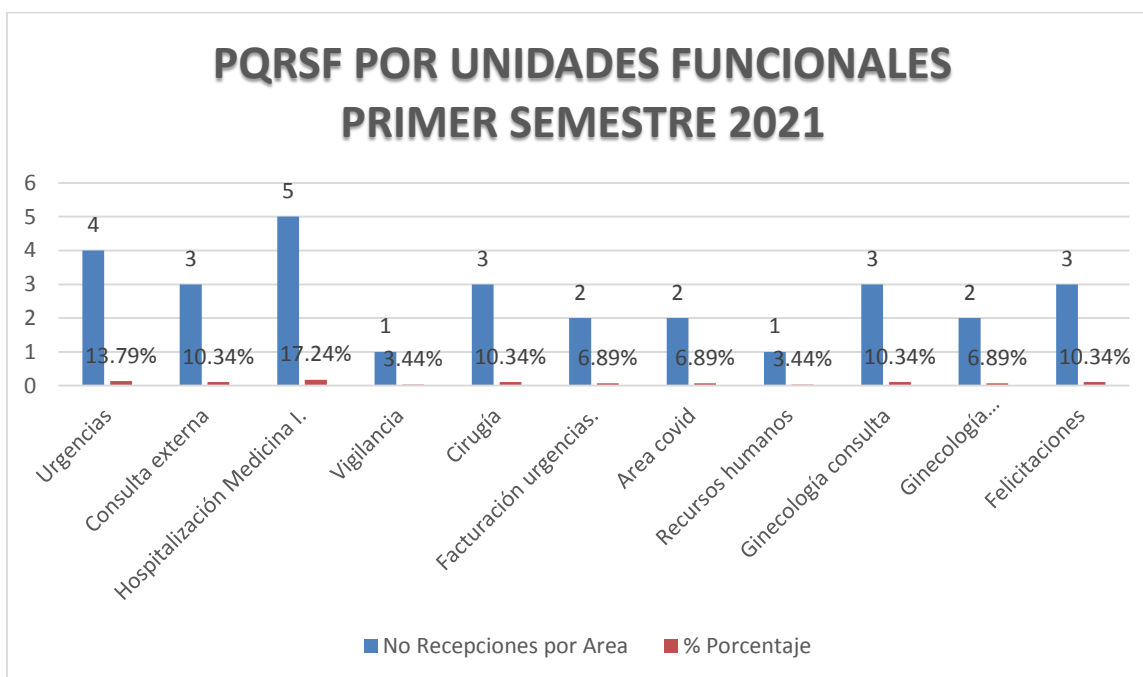
**4. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR UNIDADES FUNCIONALES:** Las PQRS recibidas durante el II semestre de 2020 se distribuyen de la siguiente manera:


UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Urgencias	4	13.79 %
Consulta externa	3	10.34 %
Hospitalización Medicina I.	5	17.24%
Vigilancia	1	3.44%
Cirugía	3	10.34%
Facturación urgencias.	2	6.89%
Área covid	2	6.89%



<b>Recursos humanos</b>	1	<b>3.44%</b>
<b>Ginecología consulta</b>	3	<b>10.34%</b>
<b>Ginecología hospitalización</b>	2	<b>6.89%</b>
<b>Felicitaciones</b>	3	<b>10.34%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

#### 4.1 GRAFICO PQRSF POR UNIDADES FUNCIONALES



	<b>INFORME</b>	<b>GCA-FR039</b>
	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	
	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, virtual y escrito. - Durante el transcurso del Primer Semestre del 2021 se recibieron un total de 29 PQRS, de las cuales 26 fueron Quejas y 3 Felicitaciones de las cuales 21 se encuentran cerradas y 5 abiertas.

Durante el desarrollo del procedimiento de Control de (PQRS´F) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones con un alcance a los procesos de la **ESE Hospital Regional del Magdalena Medio** Periodo comprendido del 01 de enero de 2019 al 30 de junio del 2021, se presentó un total de 29 (PQRS´F) con tendencia a permanecer estables ya que las (PQRS´F) recibidas por la ESE Hospital Regional de Magdalena Medio. Durante el periodo del 1 de enero al 30 de junio del 2020 Se presentó un total de 28 (**PQRFS**), a través de los buzones de sugerencias establecidos en los diferentes servicios de la **E.S.E. Hospital Regional del Magdalena Medio**

En relación con las respuestas a las (PQRS´F), 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 asociaciones y procesos de la **ESE Hospital Regional del Magdalena 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

- Realizar la respectiva actualización de la Resolución Institucional de acuerdo con la normatividad vigente y la realidad de los procesos.
- 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 Decreto 01 de 1984 que entro a operar nuevamente en materia de derechos de petición para inicios de la presente vigencia.
- Medir la Satisfacción del usuario a través de encuestas en relación con los trámites y servicios que presta la institución

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

- Seguimiento por parte de la Oficina de atención al usuario a las respuestas que se envían a los ciudadanos.
- Llamada 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.
- Hacer seguimiento a las quejas que permanecen abiertas al cierre del presente informe.



**JESÚS ALEXANDER BARRAGÁN GARCÍA**  
Control Interno HRMM.