


| | | |
|---|---|------------------|
|  | 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 PRIMER SEMESTRE
DE LA VIGENCIA 2024**



**PERIODO
PRIMER SEMESTRE DE 2024**

**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 enero de 2024 al 30 de junio de 2024, 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 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.) 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 enero de 2024 hasta el 30 de junio de 2024.

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:

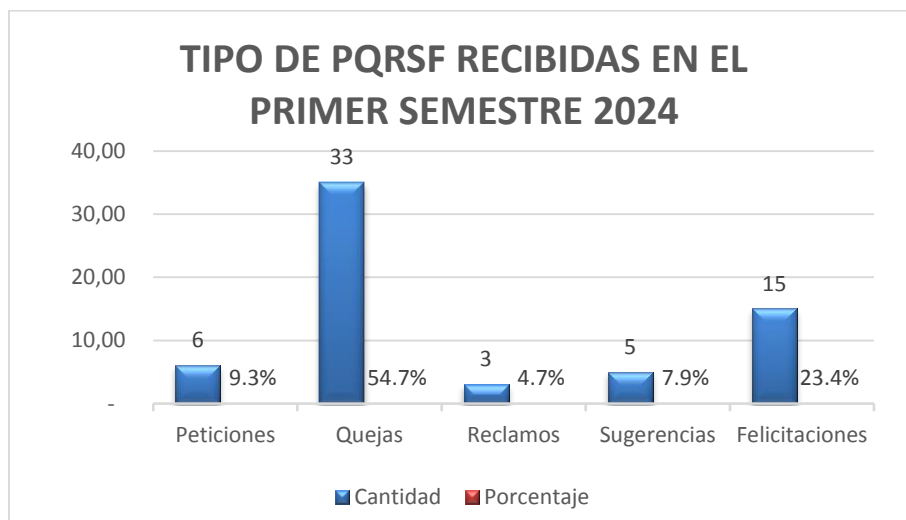
- **PETICION:** Es un derecho fundamental que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado).

- **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 PQRSF recibidas en el primer semestre de la vigencia 2024, se pueden clasificar de la siguiente forma:

| TIPO DE PQRSF | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|----------------|-----------|-------------|
| PETICIONES | 6 | 9.3% |
| QUEJAS | 35 | 54.7% |
| RECLAMOS | 3 | 4.7% |
| SUGERENCIAS | 5 | 7.9% |
| FELICITACIONES | 15 | 23.4% |
| TOTAL | 64 | 100% |



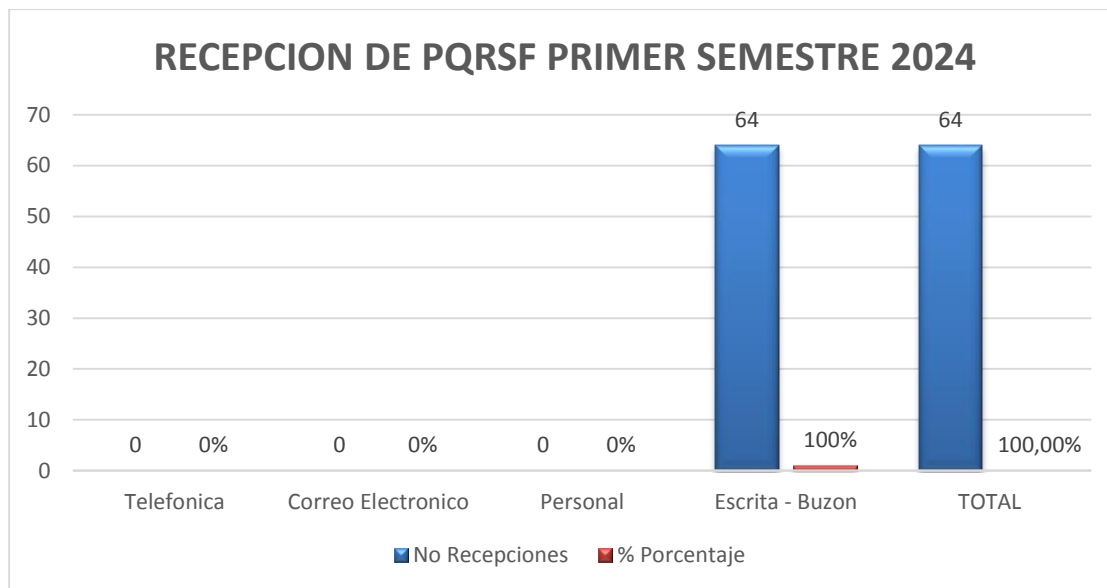
2. RELACION DE LAS PQRS POR MEDIO DE RECEPCION

En la tabla 2.1, encontraremos la cantidad de solicitudes recibidas por la E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio en el primer semestre de 2024 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 | 0 | 0% |
| PERSONAL | 0 | 0% |
| ESCRITA – BUZON | 64 | 100% |
| TOTAL | 64 | 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 enero al 30 de junio de 2024 fueron radicadas 64 (**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 (64), 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 ENERO 2024

| MOTIVO | AREA |
|--|--------------------------------------|
| PQRS “como es posible siendo un hospital no tenga disponibilidad de agenda para cirugía, sabiendo y no informaron que el cirujano salió de vacaciones y tal motivo no agenden cita para respectivo procedimiento” | CONSULTA EXTERNA |
| PQRS “donde refiere su malestar de inconformidad, manifestando: que ha venido a reclamar unos resultados de una citología y se encuentra con la novedad de que esos resultados no le pertenecen (según ella). Manifestando que los nombres de esos resultados no coinciden los nombres originales, aunque coinciden el número de documento”. | MEDICINA INTERNA |
| PQRS Manifestando inconformidad y molestia; ya que dice ser del corregimiento de Yarima donde se desplaza hasta las instalaciones del hospital regional acudiendo a una urgencia por un sangrado de más de 15 días, y no la atendieron por que le habían solicitado una prueba de embarazo que tenía un valor de 28 mil pesos, el cual ella no tenía ese dinero, manifestó molesta que si por eso no la atendían pues ella se retiraba del hospital. Eventualmente la señora angélica se retiró del hospital no sin antes radicar PQRS en urgencias”. | URGENCIAS |
| PQRS “buenos días es para hacer una sugerencia sobre la oficina o consultorio de medicina interna que no tiene aire y uno como paciente con estos calores sale peor de lo que entra” | CONSULTA EXTERNA- INFRAESTRUCTURA |
| PQRS “hoy en horas de la mañana se presentó la paciente Andrea carolina Suarez CC. 1096235739 de eps sanitas, se presenta con una orden médica para cita por anestesiología, entrega la orden medica rayada se le informa a la señora que en ese estado no se le puede recibir por temas de facturación, la señora se molesta porque se le da la información requerida y empieza a grabar con el celular se le informa también que la inconformidad la puede tramitar por el SIAU, y aun así es grosera sigue grabando. Desde el área de facturación todos los, días recibimos cualquier cantidad de pacientes molestos por razones ajenas a la facturación y aun así se trata de brindar el mejor servicio para todos los usuarios, cosa s como estas donde el usuario tiene culpa y responsabilidad, también nosotras como facturadores merecemos “respeto”. | CONSULTA EXTERNA- FACTURACION |
| PQRS la paciente Andrea Carolina Suarez c.c. 1096235739 De EPS Sanitas, se presenta con una orden médica para cita por anestesiología, manifiesta mala atención por parte del funcionario de facturación manifestando mala actitud en la entrega de información; lo cual genera inconformismo. | CONSULTA EXTERNA- FACTURACION |

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

| | |
|---|-----------|
| <p>PQRS "al bebe lo habían canalizado y la enfermera me dijo que en el momento que se acabara el líquido pues que la buscara si no estaba ella, que le digiera a una compañera, efectivamente eso paso, y fui a buscar la enfermera para decirle que se había acabado el líquido, me topo con un médico, lo cual se enoja y me regaña que estaban ocupados. A mí me pareció algo incómodo, ya que es un bebe el paciente."</p> | URGENCIAS |
| <p>PQRS "que el personal médico, lo trato de forma despectiva; manifestando que la atención por parte del personal médico no fue la mejor, diciendo el señor Juan Carlós que no siendo médico y no se iba a interponer en el trabajo de ellos, pero tampoco iba a permitir ser tratado como si el malestar de la urgencia no estuviera presente".</p> | URGENCIAS |
| <p>PQRS "me encontraba en el área de personas con afecciones respiratorias, llegue a media noche por urgencias con mi madre, no he descansado toda la noche. El cansancio me llevo a acostarme en el piso pues no hay ni una silla para sentarme, y la auxiliar del turno de 6 am me grito que me levantara del piso por considerar que no estaba en un lugar adecuado, pero lo hizo de una forma muy arrogante y humillativa".</p> | URGENCIAS |

INFORME DE PQRS PERIODO FEBRERO 2024

| MOTIVO | AREA |
|---|-----------------------|
| PQRS "Manifiesta inconformidad con la médica internista Andreina por la falta de humanidad con el paciente y familiares". | CONSULTA URGENCIAS |
| PQRS "Manifiesta la usuaria mucha pérdida de tiempo para la atención. La atención debería ser en el turno de llegada". | CONSULTA EXTERNA |
| PQRS "Pido respeto por el tiempo de las personas, ya que tenía cita a una hora específica y había pasado más de 90 minutos y no era atendida". | CONSULTA EXTERNA |
| PQRS "Pido respeto por el tiempo de las personas, ya que tenía cita a una hora específica y había pasado más de 90 minutos y no era atendida". | CONSULTA EXTERNA |
| PQRS "se requiere urgente una capacitación a todo el personal sobre servicio al cliente, para resaltar la importancia del respeto y humanidad. A partir del principio de que el cliente (paciente) es la razón de ser de toda empresa". | CONSULTA EXTERNA |
| PQRS "solicite una cita por medicina interna por las líneas de WhatsApp y seleccione el horario de 8:30 am consulta medicina interna el 09 de febrero del 2024, cuando escribieron y me dijeron que me confirmaban la cita para el día 09 de febrero a la 1 :40 pm. Cuando llegue a facturar me dijeron que mi cita había sido a las 8:30 am. O | CONSULTA EXTERNA |


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

| | |
|---|-----------------------|
| sea que por mala información de las personas encargadas del WhatsApp perdí mi cita que la necesito urgente”. | |
| PQRS " por favor el personal de atención para asignar las citas es insuficiente, porque son muchos los usuarios. Favor tener en cuenta una ventanilla para atender”. | CONSULTA EXTERNA |
| PQRS “el doctor demora para atender el paciente luego llega y ni pesa ni mide el abdomen de la embarazada, no permite acompañante, no le pregunta si es primeriza, que ingratitud tiene”. | CONSULTA EXTERNA |
| PQRS “llegue al hospital regional a las 7:08 am pase las órdenes para facturar una ultrasonografía pélvica transvaginal, espere el llamado por eso de la 8:15 am me entregan la factura para que la firme, la señorita que me atendió de la cabina II estaba ocupada atendiendo a más personas, cuando me entrega la factura y me dice que pase al frente, también estaban ocupados, espere me recibieron las facturas y me expresan su cita era las 7:25 ya la perdí, valla a que le den otra vez la orden y saque otra cita, vengo de la vereda el 27 del Carmen de chucuri, gasto pasaje, tiempo estabilidad emocional, la señorita del SIAU me colabora infructíferamente por que no puede solucionar nada, está muy ocupada , les digo que revisen las cámara para saber as que horas llegue, me manifiestan que ellas no pueden, por tal motivo paso esta queja , reclamo por la frustración que siento por no ser atendida y para que por favor no le pase a otro paciente”. | CONSULTA EXTERNA |
| PQRS “que mejore el hospital no hay aire, el medico no viene a revisar los pacientes, el ginecólogo y algunas enfermeras no están pendientes. Y la enfermera Yohana no está pendiente, la enfermera Yamile muy entregada a su labor, hasta me consiguió el hielo muy bueno está pendiente la felicito”. | GINECOLOGÍA/PEDIATRÍA |
| PQRS “malo el servicio en su totalidad, las que reciben las ordenes, grosera, le dicen una media hora antes y pasa la media hora y nada”. | URGENCIAS |
| PQRS “el doctor demora para atender el paciente luego llega y ni pesa ni mide el abdomen de la embarazada, no permite acompañante, no le pregunta si es primeriza, que ingratitud tiene”. | URGENCIAS |
| PQRS “la presente queja es con el fin de dejar por escrito la repelencia y arrogancia del personal de enfermería de turno de la 6am a 2pm del día 02 de febrero, se refirieron hacia mí de una manera y con un léxico bastante inadecuado como en este hospital la gente hace lo que se le da la gana. Y como: se sale ya me dijo. Autorizando al guarda de seguridad sáquela de aquí”. | URGENCIAS |
| PQRS “me encontraba en el área de personas con afecciones respiratorias, llegue a media noche por urgencias con mi madre, no he descansado toda la noche. El cansancio me llevo a acostarme en el piso pues no hay ni una silla para sentarme, y la auxiliar del turno de 6 am me grito que me levantara del piso por considerar que no estaba en un lugar adecuado, pero lo hizo de una forma muy arrogante y humillativa”. | URGENCIAS |

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

INFORME DE PQRS PERIODO MARZO 2024

| MOTIVO | AREA |
|---|------------------------------------|
| PQRSF "felicitaciones por el servicio y la calidad de las personas que lo prestan, son muy amables y serviciales" | CONSULTA EXTERNA-CIRUGIA GENERAL |
| PQRSF "muchas gracias por la atención brindada , al médico que opero a mi madre y las enfermeras, muchas gracias" | CONSULTA EXTERNA-CIRUGIA GENERAL |
| PQRS "para una cita especializada reciben la orden y siéntese y espere , van 3 horas y solo dicen que espere que ya la llamamos" | CONSULTA EXTERNA |
| PQRS "en las habitaciones las camillas no tienen sábanas y no existen ni ventanillas ni aire ni nada". | GINECOLOGÍA/PEDIATRÍA |
| PQRS "expongo una queja contra la seguridad y la mala atención del hospital regional, yo hija de Ana rosa sanjuán vino el día 12 de marzo a traer resultados a la doctora, la cita era a las 6:30pm" debido a la hora de la salida la señora Ana rosa se accidento dentro de las instalaciones del hospital por falta de señalización e iluminación de la posible salida. | URGENCIAS |
| PQRS "queja por la mala e inhumana atención por parte de una de las enfermeras de turno día 18 de marzo del 2024, que recibí regaños por ser madre primeriza sin experiencia". | GINECOLOGÍA/PEDIATRÍA URGENCIAS |
| PQRS "la enfermera Marlene en el momento de mi hospitalización esta de turno en la tarde, es inhumana y amargada. realmente debería de cambiar su trato a los pacientes ya que uno por el momento necesita una buena atención y comprensión". | GINECOLOGÍA/PEDIATRÍA |
| PQRS "yo maría peinado pongo queja sobre la doctora de turno de 2 pm a 10 pm del día 24 de marzo del 2024, me salió con grosería porque traje a mi hija con fiebre y dolor de cabeza en estado de gestación y me dijo que si no tenía nada la devolvía para la casa | URGENCIAS |
| PQRS "la doctora que esta de turno hoy 24 de marzo le pregunte como estaba el paciente, que es mi hija y me contesto con grosería sin necesidad." | URGENCIAS |
| PQRS "me permito notificar el evento que vulnera mi seguridad, el día 12 de marzo de 2024 en el turno de la tarde, el esposo de luz marina para con cc 1054562999quien durante su ingreso amenazo al personal asistencial, a tal punto de expresa "donde vive la jefe, a qué hora sale, que por salida sale el personal del hospital" hechos que son repetitivos en el servicio de urgencias y que nos expone a la atención". | URGENCIAS |
| PQRS: suceso ocurrido en urgencias y que radico documento miembro de la alianza de usuarios. | URGENCIAS |

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

INFORME DE PQRS PERIODO ABRIL 2024


| MOTIVO | AREA |
|--|----------------------------------|
| “Yo María teresa mejía con c.c 37436918 de barranca dichosa por el buen servicio hospitalario como enfermería, total excelente servicio. Los felicito a todo el grupo del hospital. gracias” | MEDICINA INTERNA/HOSPITALIZACIÓN |
| “Gran compañerismo y respeto hacia los pacientes muy positivos con mucha energía, Dios los bendiga gracias” | MEDICINA INTERNA/HOSPITALIZACIÓN |
| “Manifestó inconformidad, ya que la pediatra no la iba a atender por demora en la facturación, manifiesta que, así como hay que esperar médicos por la demora, deben haber consideraciones a los usuarios que llegan tarde por motivos ajenos a ellos”. | CONSULTA EXTERNA |
| “Dar felicitaciones a la enfermera Rocío puentes y Braulio Villegas trabajador social, por su gran compromiso y solidaridad con un usuario adulto mayor a no discriminar y amar su trabajo y profesión” Felicidades por su humanidad y colaboración | CONSULTA EXTERNA |
| “El servicio fue excelente no tengo queja ninguna, tanto las enfermera como los médicos un excelente trato me voy satisfactoriamente bien atendida. Excelente labor felicitaciones” | GINECOLOGIA/ PEDIATRIA |
| “Quiero felicitar al personal de enfermería por la atención brindada en mi nueva experiencia como madre , me han dado un excelente trato y una muy buena atención” | GINECOLOGIA/ PEDIATRIA |
| “Expresar mi satisfacción por el servicio brindado a mi hijo y a mí, quiero felicitar al servicio de ginecología por su dedicación y trato y carisma de las auxiliares de enfermera de este servicio” | GINECOLOGIA/ PEDIATRIA |
| “En el servicio de ginecología fue la atención muy buena, muy amables, prestan a todo a aquello que se le solicitaba, muchas gracias y bendiciones” | GINECOLOGIA/ PEDIATRIA |
| “Me sentí bien atendida por el personal de enfermera de este piso, todas muy amables y consiente de su labor a realizar, muy colaboradoras y serviciales” | GINECOLOGIA/ PEDIATRIA |
| “Quiero felicitar a el equipo de ginecología por su buen servicio y a sus auxiliare, estoy muy agradecida” | GINECOLOGIA/ PEDIATRIA |
| “El día de hoy siendo las 11 y 40 horas me encuentro en el servicio de consulta externa del hospital regional para cita por pediatría de mi hija Sara Sofía mora Álvarez de 7 años de edad la cual estaba programada para las 11:00 horas, al notar que no llaman a mi hija a la consulta me dirijo a preguntar el motivo de la demora donde me manifiesta la enfermera que la pediatra llego tarde y se encuentra en el paciente de 09 y 40 horas que tenemos que esperar, por tal motivo me dirijo a el buzón de sugerencias e instauró la queja por la mala atención en el servicio toda vez que desde las 10:00 horas facture para cumplir con los horarios dispuestos por el hospital y me parece | CONSULTA EXTERNA |

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

| | |
|---|------------------|
| una falta de respeto que jueguen con el tiempo de los pacientes siendo el sistema de salud de la policía nacional régimen especial y noto el mal servicio q presta el hospital regional por ese motivo me veo en la obligación de garantizarle a mi hija los servicios de salud pagando medicina prepagada” | |
| “Traje a mi hijo por presentar fiebre de 40°, lo registre, llevamos más de 1 hora y media esperando, con un niño de 2 años esperando tanto con fiebre. Me dirigí al puesto de enfermera, están ocupada en algo de una charla, la espera es mucha deberían contar con más médicos para la atención en urgencias” | URGENCIAS |
| “Deberían de colocar números de teléfono que contesten o sirvan, ni whasaap responden. Hay personas que no somos de aquí y es mejor por ese medio” | URGENCIAS |
| “Mi solicitud es que , no es la primera vez que tiene uno que esperar 2 o 3 horas para que lo atiendan si no que madruga a facturar porque si llega 5 minutos tarde no lo quieren atender pero uno si debe esperar hasta le dé la gana” | CONSULTA EXTERNA |
| “EL médico internista John chacón, me envió resonancia y no coloco bien el código y no diagnostico bien en la historia clínica y me hizo perder tiempo y dinero en Bucaramanga”. | CONSULTA EXTERNA |

INFORME DE PQRS PERIODO MAYO 2024

| MOTIVO | AREA |
|--|------------------|
| “Me siento insatisfecho con la atención prestada vine a una cita de consulta externa, ya que tenía la cita a las 3.20 pm y son las 6pm y no me han atendido porque el medico salió hacer una cesárea. Me parece una falta de respeto la espera de 3 horas y no he sido atendido”. | CONSULTA EXTERNA |
| “Emito queja por demora en atención am citas por medicina general donde estaba programada a las 3:30PM, siendo las 6 pm y sigo a la espera de la atención, agradezco información para la cancelación de la cita” | CONSULTA EXTERNA |
| “Faltan más sillas para los usuarios, que llegan a las citas, muchas personas paradas”. | CONSULTA EXTERNA |
| “Usuaría llega a urgencias en horas de la tarde, pasa todo el día en observación esperando resultados de laboratorio, los cuales manifiesta que se embolataron o no los tomaron lo que generó malestar en la usuaria. Realiza reclamo al médico de turno, de forma indiferente le responde el medico Baquero”. | URGENCIAS |
| “Manifiesta inconformidad por demoras en la facturación para asistir a la cita” . Ventanillas de facturación de consulta externa. | CONSULTA EXTERNA |
| “Gracias buen servicio”. | CONSULTA EXTERNA |

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

| | |
|--|-----------------------|
| “Manifiesta inconformidad por demoras en la atención en la cita programada”. | CONSULTA EXTERNA |
| “Queja por falta de sábanas en el piso de ginecología/pediatría”. | GINECOLOGÍA/PEDIATRÍA |

INFORME DE PQRS PERIODO JUNIO 2024

| MOTIVO | AREA |
|--|-----------------------|
| “Manifiesta inconformidad por el servicio de facturación para laboratorio”. | LABORATORIO |
| “Manifiesta inconformidad por el servicio de atención, ya que asiste a la cita a con un motivo justificable de retraso de 5 minutos, factura normal. Y la nutricionista decide no atenderla por demoras en la asistencia a citas | CONSULTA EXTERNA |
| “Manifiesta inconformidad por las condiciones de los consultorios”. | GINECOLOGÍA/PEDIATRÍA |
| “Manifiesta una sugerencia al servicio de aseo del hospital regional en cuanto al barrido en la sala de espera en consulta externa”. | CONSULTA EXTERNA |
| “Tuvimos buena atención de parte de las enfermeras”. | GINECOLOGÍA/PEDIATRÍA |
| “Tuvimos buena atención de parte de las enfermeras”. | GINECOLOGÍA/PEDIATRÍA |
| “Manifiesta inconformidad por las demoras en atención con el especialista, facturo a tiempo y han pasado más de una hora y no lo atienden”. | CONSULTA EXTERNA |

4. ESTADO DE LAS PQRS

Para el primer semestre de 2024 se registraron 33 PQRSF, las cuales se encuentran un 100% en estado CERRADO

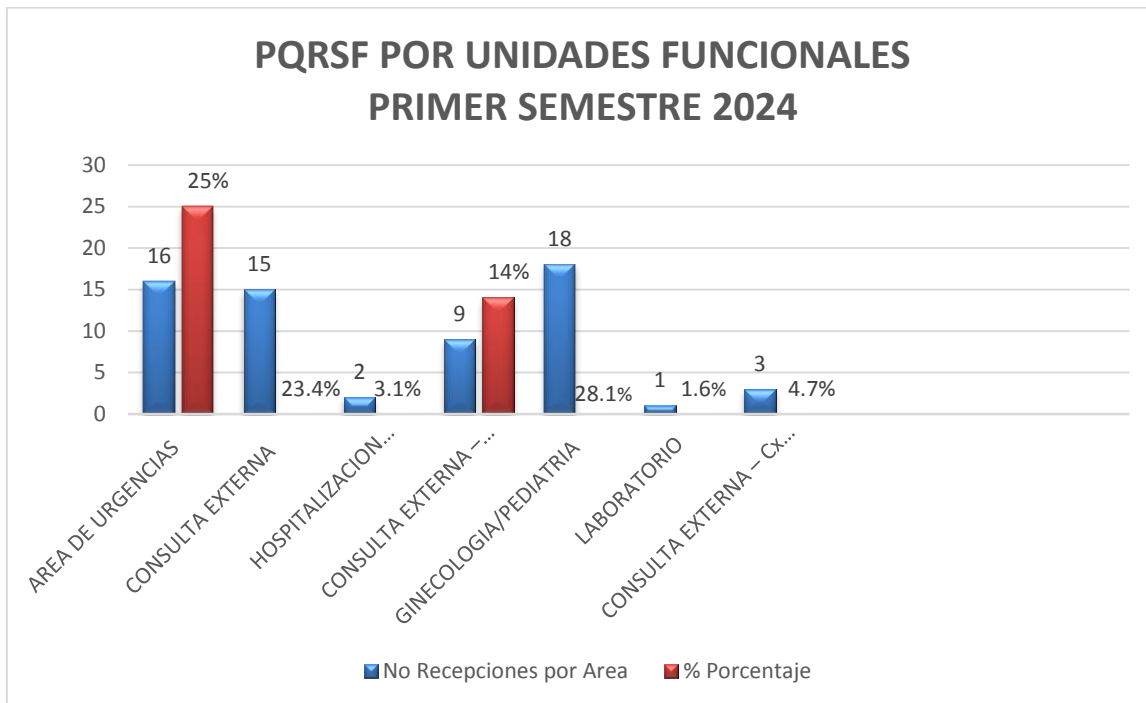
5. CLASIFICACIÓN DE PQRSF POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRSF recibidas durante el Primer Semestre de 2024, se distribuyen de la siguiente manera:

| UNIDAD | CANTIDAD PQRS | PORCENTAJE |
|-------------------------------------|---------------|------------|
| AREA DE URGENCIAS | 16 | 25% |
| CONSULTA EXTERNA | 15 | 23.4% |
| HOSPITALIZACION MEDICINA INTERNA | 2 | 3.1% |
| CONSULTA EXTERNA – MEDICINA INTERNA | 9 | 14% |
| GINECOLOGIA/PEDIATRIA | 18 | 28.1% |


| | | |
|-------------------------------|-----------|-------------|
| LABORATORIO | 1 | 1.6% |
| CONSULTA EXTERNA – Cx GENERAL | 3 | 4.7% |
| TOTAL | 64 | 100% |

5.1 GRAFICO PQRSF POR UNIDADES FUNCIONALES



5. CONCLUSIONES:

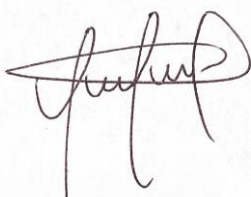
- Se realiza el proceso de recepción y trámite de PQRSF, a través de diferentes canales de atención, como lo son de modo presencial, telefónico, correo electrónico y escrito. Durante el transcurso del Primer Semestre del 2024 se recibieron un total de 64 PQRSF, de las cuales 35 fueron Quejas, 3 reclamos, 6 peticiones, 5 sugerencias y 15 Felicitaciones, encontrándose el 100% de las PQRSF cerradas.
- El número de PQRSF recibidas en la **ESE Hospital Regional del Magdalena Medio** durante el primer semestre de 2024, presentó una variación del 68% respecto al primer semestre de la vigencia 2023.
- De las 64 PQRSF recibidas por la **ESE Hospital Regional del Magdalena Medio** durante el primer semestre de la vigencia 2024, un total de 15, fueron felicitaciones, evidenciándose por los usuarios más satisfacción en el servicio prestado a diferencia del primer semestre de la vigencia 2023.
- Al cierre del primer semestre de la vigencia 2024 se reportaron un total de 64 PQRSF, de las cuales todas las quejas, reclamos y peticiones fueron resueltas y están cerradas en un 100%.

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

- 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

- 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 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.
- 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