	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 2024**



**PERIODO
SEGUNDO 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 julio de 2024 al 31 de diciembre 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 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 2024 al 31 de diciembre 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.

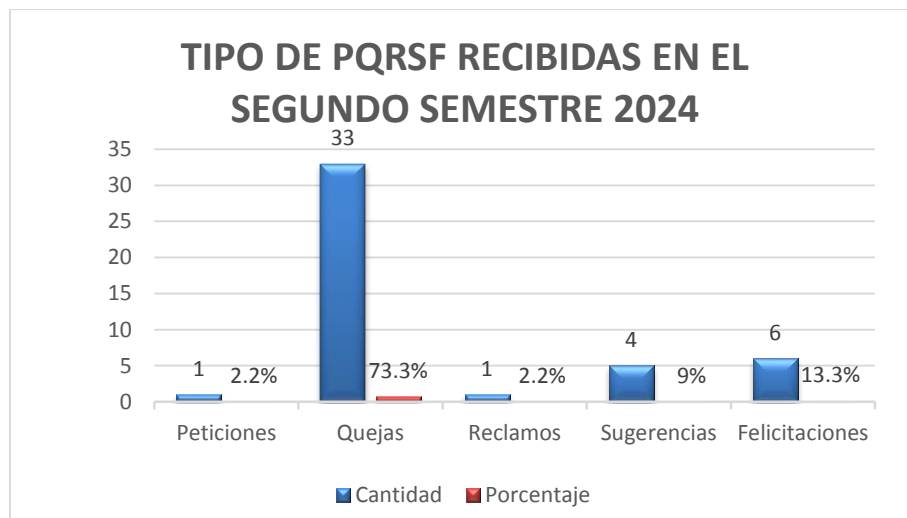
	INFORME	GCA-FR039
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	Versión:001 Fecha de Emisión: 01/06/2017	

- **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 2024, se pueden clasificar de la siguiente forma:

TIPO DE PQRSF	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	1	2.2%
QUEJAS	33	73.3%
RECLAMOS	1	2.2%
SUGERENCIAS	4	9%
FELICITACIONES	6	13.3%
TOTAL	45	100%



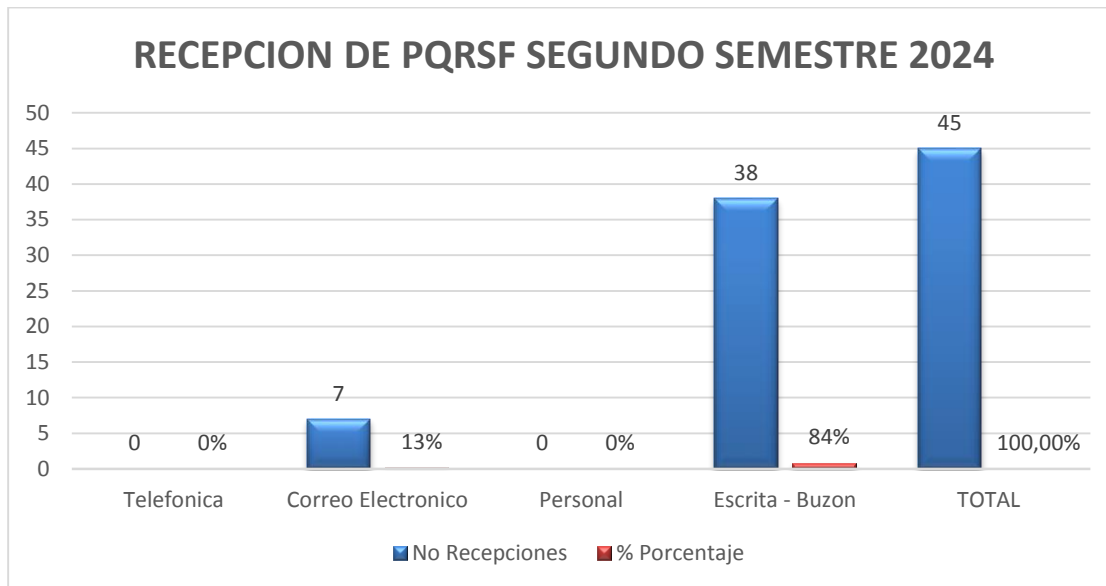
2. RELACION DE LAS PQRS POR MEDIO DE RECEPCION

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 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	7	16%
PERSONAL	0	0%
ESCRITA – BUZON	38	84%
TOTAL	45	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 01 de julio de 2024 al 31 de diciembre de 2024 fueron radicadas 45 (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 (7), Telefónico (0), Personal (0) y Escrita - Buzón (38), a las cuales se les dio su respectivo tramite y no se negó el acceso a ninguna de ellas.

3. DESCRIPCIÓN DE PQRS:

INFORME DE PQRS PERIODO JULIO 2024

MOTIVO	AREA
1. "manifiesta inconformidad por las demoras en atención con el especialista".	CONSULTA EXTERNA
2. "manifiesta inconformidad por las demoras en atención con el especialista".	CONSULTA EXTERNA
3. "La usuaria manifiesta inconformidad por un cobro a la hora de atención".	URGENCIAS
4. "manifiesta inconformidad por la atención recibida de parte del médico especialista". Ginecólogo	CONSULTA EXTERNA
5. "manifiesta felicitación con el personal de hospitalización de medicina interna".	MEDICINA INTERNA

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

6. "manifiesta inconformidad y malestar por condiciones del piso no hay aire acondicionado ni sábanas para las camas".	GINECOLOGIA/PEDIATRIA
7. "manifiesta inconformidad por la atención recibida en urgencias".	URGENCIAS

INFORME DE PQRS PERIODO AGOSTO 2024

MOTIVO	AREA
1. "manifiesta gratitud con el personal asistencial".	GINECOLOGÍA/PEDIATRÍA
2. "manifiesta gratitud con el personal asistencial".	MEDICINA INTERNA
3. "manifiesta inconformidad con el personal asistencial de urgencias del HRMM".	URGENCIAS
4. "manifiesta una sugerencia al HRMM sobre la necesidad de una cafetería la interior del hospital".	GINECOLOGÍA/PEDIATRÍA
5. "manifiesta inconformidad con el personal asistencial de urgencias del HRMM".	URGENCIAS
6. "manifiesta inconformidad con el personal de vigilancia por el ingreso al HRMM".	URGENCIAS
7. "manifiesta reclamo de la necesidad de una cafetería al interior del HRMM".	GINECOLOGÍA/PEDIATRÍA

INFORME DE PQRS PERIODO SEPTIEMBRE 2024

MOTIVO	AREA
1. Que falta de respeto, de cancelar la cita a las 11:45 am porque el medico atiende hasta las 9:40 am. Y yo llegue a las 8:00am	CONSULTA EXTERNA
2. Respetuosamente me dirijo a ustedes para comentarles de porque no avisan cuando cambian la cita, ya es la segunda vez que lo cambian y quien responde por los costos del taxi.	CONSULTA EXTERNA
3. Queja por incumplimiento en atención ya que tenía programada la cita a las 6: 45am y me atendieron una hora después	CONSULTA EXTERNA

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

<p>4. Son las 9:00am del día 20 de septiembre una hora después de mi cita y no me han atendido, y así están muchos pacientes. Falta de respeto toca espera más de una hora que lo atiendan a uno, para eso hay una hora establecida.</p>	CONSULTA EXTERNA
--	------------------

INFORME DE PQRS PERIODO OCTUBRE 2024

MOTIVO	AREA
1. "en el aviso dicen que atienden a una hora y no lo hacen, empiezan a atender hasta las 8am, además no hay ventanilla de atención preferencial (embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidad".	CONSULTA EXTERNA
2. "SERVICIO TODO EXCELENTE, GRACIAS"	CONSULTA EXTERNA
3. "para mejorar el servicio debe haber más ventiladores o aire acondicionado, el servicio bueno pero mucha calor"	URGENCIAS
4. "cuando se requiere que se atiende de urgencias es a la brevedad, como es posible que no hay nadie y se demoren en atender"	URGENCIAS
5. "muchas gracias por su valiosa atención"	GINECOLOGÍA/PEDIATRÍA
6. "el servicio que el día de hoy me prestaron fue muy bueno"; pero me parece inhumano todos los pacientes y personal médico padezcan por el aire acondicionad.	URGENCIAS
7. Mal e indigno trato de un funcionario de nombre Mariana Martínez. Me hace una reclamación salida de tono si "ya pague "para poder reclamar las ordenes enviadas por el médico de a consulta, fue un tono fuerte y grosero.	CONSULTA EXTERNA

INFORME DE PQRS PERIODO NOVIEMBRE 2024

MOTIVO	AREA
1. "la mala atención sobre sacar citas con medicina interna, llegue a las 4 de la mañana y se demoran en atender"	CONSULTA EXTERNA
2. Oportunidad, requiere ecografía obstétrica con detalle anatómico	CONSULTA EXTERNA

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

3. Oportunidad, perinatología	CONSULTA EXTERNA
4. "insatisfacción con el criterio médico, y molestia por temas de seguridad que no se presentaron"	URGENCIAS

INFORME DE PQRS PERIODO DICIEMBRE 2024

MOTIVO	AREA
1. <i>Mi inconformidad la presento porque el día de hoy 30 de noviembre, llega mi madre Carmen Yépez hipertensa con la presión alta, dolores de cabeza entre otros y solo hay un médico para 4 pisos, esto es inhumano, sin aire acondicionado ni para los médicos ni usuarios.</i>	URGENCIAS
2. <i>Se demoran demasiado para asignar citas, nunca contestan los teléfonos, vivimos en puerto parra toca viajar para sacar citas.</i>	CONSULTA EXTERNA
3. <i>Usuaría manifiesta inconformidad por los criterios médicos y de enfermería de triage,</i>	URGENCIAS
4. ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	CONSULTA EXTERNA
5. ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	CONSULTA EXTERNA
6. <i>Expresar sugerencia, el servicio de urgencias atiende una gran población y no son suficientes los médicos para atender por eso las demoras.</i>	URGENCIAS
7. <i>Es inhumano estar en la sala de urgencias, el calor es insoportable para los pacientes.</i>	URGENCIAS
8. <i>Pésimo servicio más de una hora esperando y no atienden a los pacientes y nadie da respuesta.</i>	URGENCIAS
9. ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	CONSULTA EXTERNA
10. <i>Agradecimiento por los servicios prestados</i>	URGENCIAS
11. <i>Expresar sugerencia, el servicio de urgencias atiende una gran población y no son suficientes los médicos para atender por eso las demoras.</i>	URGENCIAS

12. Queja a través de la superintendencia de salud rad. 20244200002865581, por insatisfacción del servicio de programación de citas.	CONSULTA EXTERNA
--	------------------

4. ESTADO DE LAS PQRS

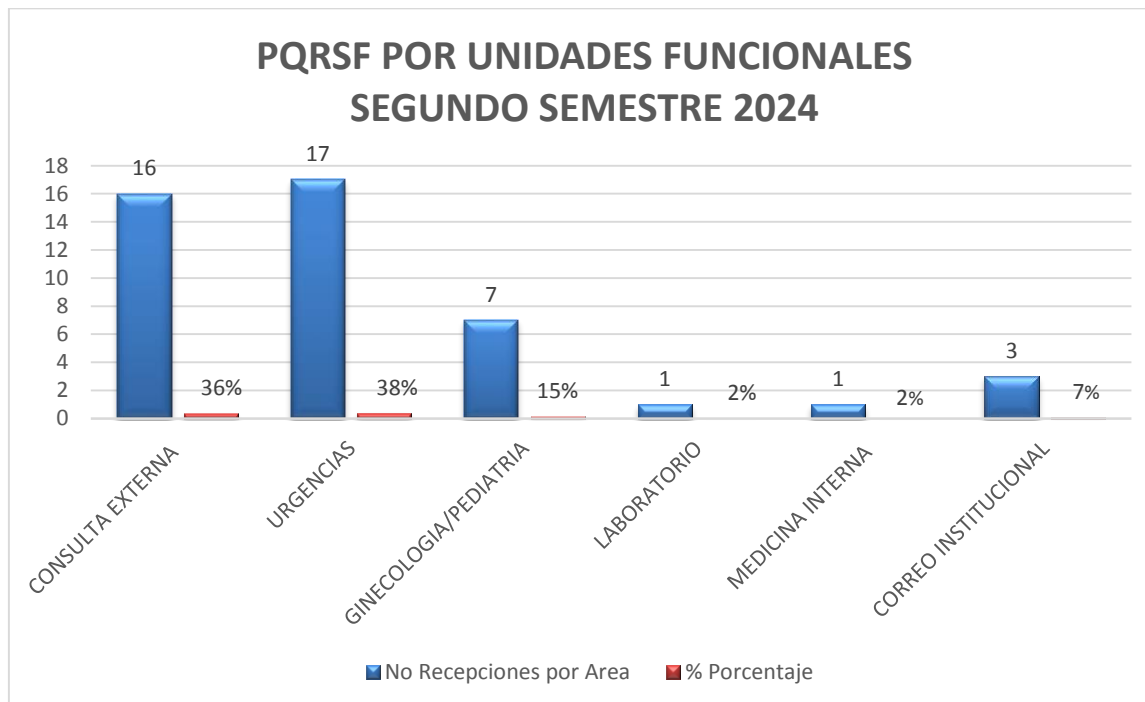
Para el segundo semestre de 2024 se registraron 45 PQRSF, las cuales se encuentran un 100% en estado CERRADO


5. CLASIFICACIÓN DE PQRSF POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRSF recibidas durante el segundo semestre de 2024, se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD PQRS	PORCENTAJE
CONSULTA EXTERNA	16	36%
URGENCIAS	17	38%
GINECOLOGIA/PEDIATRIA	7	15%
LABORATORIO	1	2%
MEDICINA INTERNA	1	2%
CORREO INSTITUCIONAL	3	7%
TOTAL	45	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 2024 se recibieron un total de 45 PQRSF, de las cuales 33 fueron Quejas, 1 petición, 1 reclamo, 4 sugerencias y 6 Felicitaciones, 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 2024, presentó una variación del -8% respecto al segundo semestre de la vigencia 2023.
- De las 45 PQRSF recibidas por la **ESE Hospital Regional del Magdalena Medio** durante el segundo semestre de la vigencia 2024, un total de 6 fueron felicitaciones, evidenciándose por los usuarios satisfacción en el servicio prestado, aunque disminuyeron significativamente las felicitaciones en comparación con el primer semestre (*15 felicitaciones*) de la vigencia.
- Al cierre del segundo semestre de la vigencia 2024 se reportaron un total de 45 PQRSF, de las cuales 33 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 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