

Montenegro julio de 2023

INFORME FRENTE A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN EL HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA ESE MONTENEGRO PRIMER SEMESTRE DE 2023

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la oficina de control interno del Hospital Roberto Quintero Villa presenta el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS) correspondientes al primer semestre del año 2023

Para la elaboración del informe se revisó el expediente en físico de las PQRSF de que reposan en el servicio de información y atención al usuario de la entidad (SIAU), para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023, con el objetivo de identificar el cumplimiento en la oportunidad de la respuesta de lo solicitado por el peticionario

La estructura del presente informe se detalla a continuación

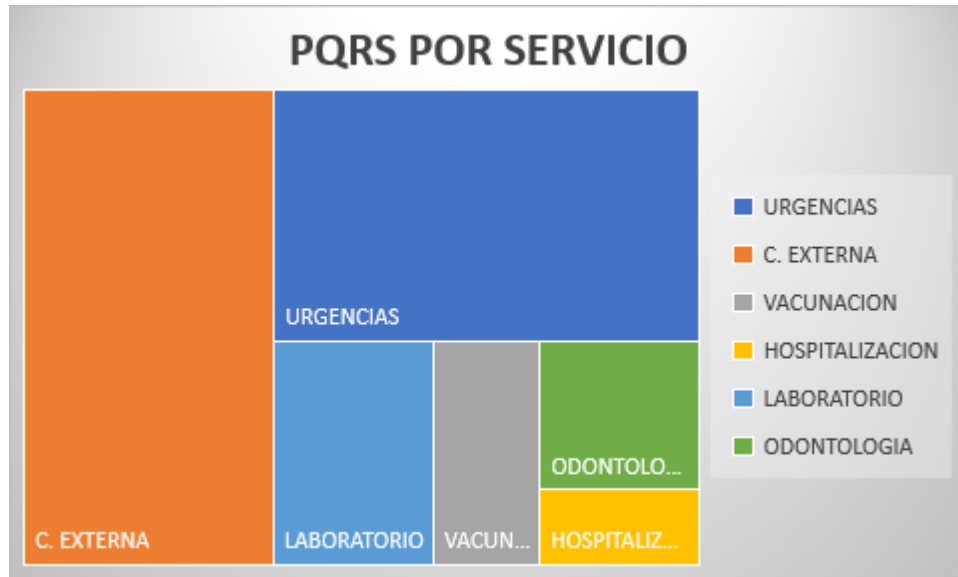
- Caracterización de las PQRSF recibidas durante el periodo evaluado
- Atención a las PQRSF recibidas de los usuarios de la entidad
- Conclusiones y recomendaciones por parte de la oficina de control interno

CARACTERIZACION DE LAS PQRSF RECIBIDAS

Dentro del periodo evaluado el Hospital Roberto Quintero Villa recibió un total de 38 PQRSF, a continuación, se describen por mes, tipo, servicios y motivo generador

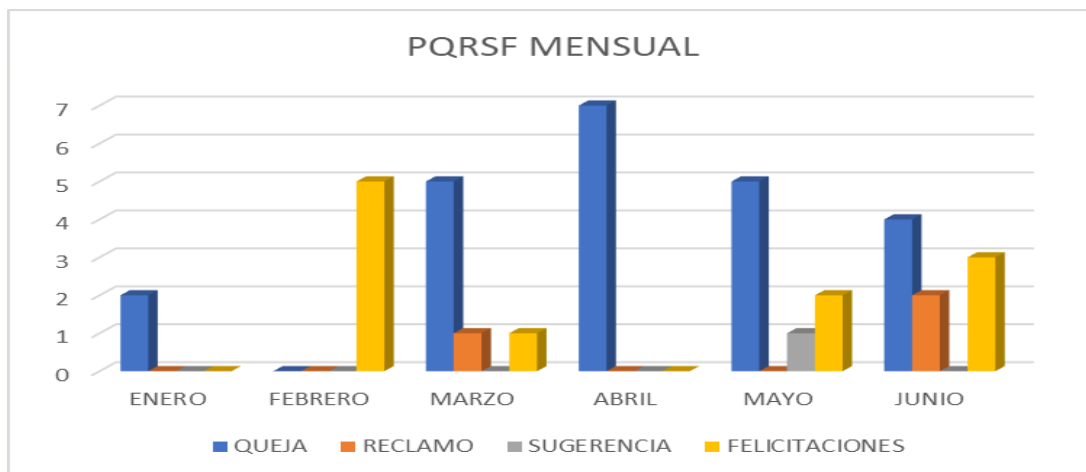
MES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
ENERO	2	0	0	0	2
FEBRERO	0	0	0	5	5
MARZO	5	1	0	1	7
ABRIL	7	0	0	0	7
MAYO	5	0	1	2	8
JUNIO	4	2	0	3	9
TOTAL	23	3	1	11	38

SERVICIO	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTAL
URGENCIAS	8	0	1	9
C. EXTERNA	7	3	0	10
VACUNACION	2	0	0	2
HOSPITALIZACION	1	0	0	1
LABORATORIO	3	0	0	3
ODONTOLOGIA	2	0	0	2
TOTAL	23	3	1	27

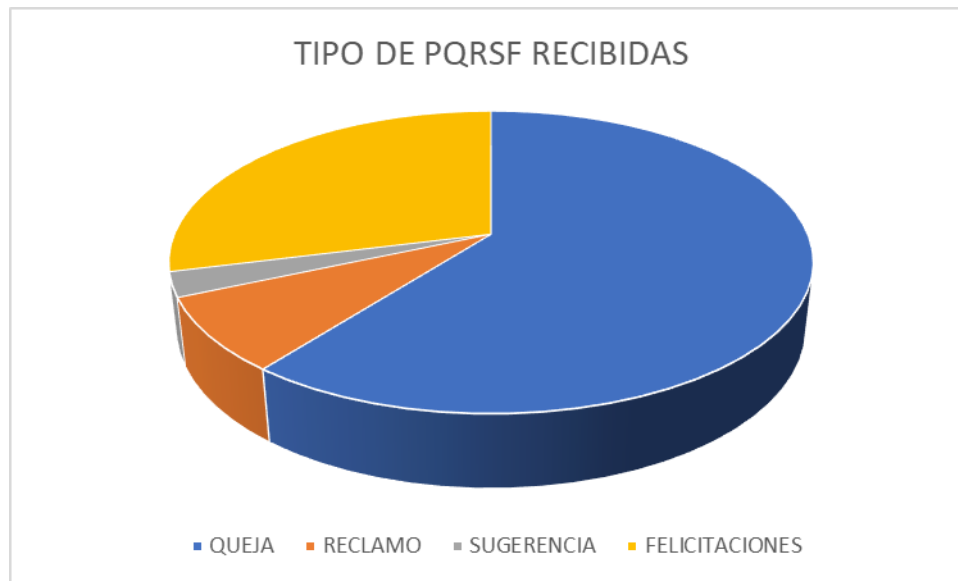


EL mes con mayor número de PQRS recibidas fue el mes de abril donde se interpusieron 7 quejas y el servicio de consulta externa es el proceso que mayor PQRS ha generado durante el 1 semestre de 2023.

En promedio cada mes se recibieron 4.5 PQRSF



TIPO DE PQRSF RECIBIDAS



Del total de 38 PQRS recibidas durante el periodo evaluado 11 fueron felicitaciones lo que equivale a un 29%, 23 quejas correspondiente a 60%, 3 reclamos correspondiente a 8% y 2 sugerencias al 3%. No se recibió ninguna petición.

Los medios empleados para la presentación de las PQRSF fueron medios físicos así:

MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
UNIDAD CORRESPONDENCIA Y SIAU	35	92
BUZON	3	8

Al analizar las PQRS sin tener en cuenta las felicitaciones, se encuentran que están corresponde a un 71% (27) del total de las demandas ciudadanas recibidas, a continuación, se menciona el servicio donde se generaron las PQR recibidas por los usuarios.

El servicio que presento mayor número de PQRS es consulta externa con 10 seguido del servicio de urgencias con 9 y con 3 de laboratorio, odontología 2, vacunación 2 y 1 de hospitalización.

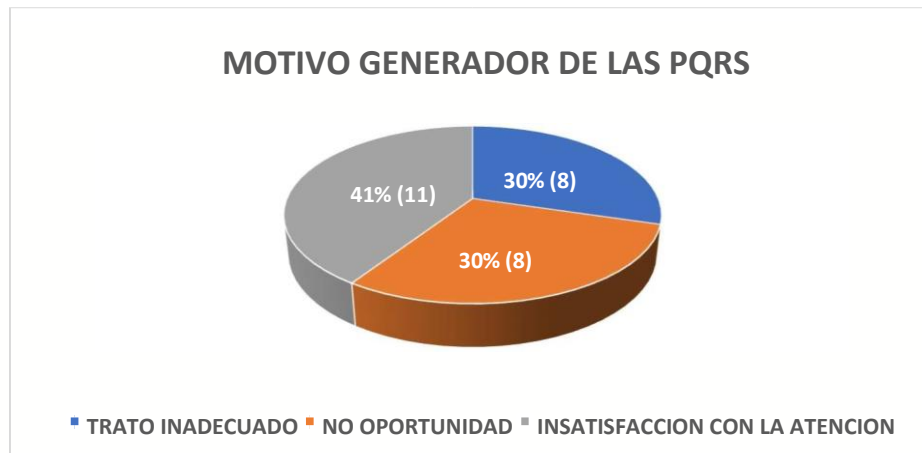
COMPARATIVO PQR POR SERVICIO VIGENCIA 2021 VS 2022

SERVICIO	2022	2023	DIFERENCIA
URGENCIAS	6	9	3
CONSULTA EXTERNA	21	10	-11
HOSPITALIZACION	0	1	1
LABORATORIO	0	3	3
ODONTOLOGIA	0	2	2
VACUNACION	0	2	2
EXTRAMURAL	1	0	-1
TOTAL	28	27	-1



En comparación con el mismo periodo de la vigencia 2022 se evidencia una disminución de 1 PQRs pues mientras en el primer semestre de 2022 se recibieron 28 ,en la vigencia 2023 se recibieron 27.

MOTIVO GENERADOR DE PQRS



Fuente: Oficina SIAU 2022

El motivo generador de PQRS del primer semestre 2023 con un porcentaje de 42% fue para insatisfacción con el servicio, para trato inadecuado 33% y no oportunidad en la atención 25

2. ATENCION A LAS PQRSF RECIBIDAS DE LOS USUARIOS

*** Procedimiento definido por la ESE**

Aspectos positivos

Todas las PQRSF recibidas fueron tramitadas

El archivo físico y digital se encuentra en orden y coincide con el tablero de control, se evidencia gestión de las PQRSF tanto por el hospital como por la empresa temporal

Se resalta que durante el periodo analizado de las 38 PQRSF, 11 son felicitaciones de las cuales 8 van dirigidas al servicio de urgencias, 3 al servicio de consulta externa, en las cuales se reconoce la oportunidad, calidad y calidez del servicio.

2.2 Oportunidad y calidad de la respuesta

Al verificar el archivo físico de PQRSF se evidencia que las mismas fueron tramitadas de forma oportuna, cumpliendo con los términos establecidos por la ley.

2.3 Denuncias por actos de corrupción

Durante el periodo evaluado no se recibieron denuncias ciudadanas por actos de corrupción cometidos por la entidad. Es de anotar que la entidad dispone de un espacio en su pagina web para que los usuarios presenten sus denuncias y se ha ilustrado a las asociación de usuarios y publicado en la pagina web el mecanismo para interponer denuncias.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Conclusiones

Realizada la revisión documental y analizada la gestión adelantada por la entidad, se evidencia un adecuado trámite a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, siendo importante recalcar el cumplimiento en los términos establecidos por la Ley.

Recomendaciones

Realizar análisis en el comité institucional de coordinación de control interno de la PQRS de los resultados de este informe

Dar cumplimiento a los términos establecidos por la ley para la respuesta a las PQRS y realizar la publicación oportuna de las mismas en la página web de la entidad cuando no sea posible su entrega al usuario.

Evaluar oportunamente la satisfacción de los usuarios con la respuesta recibida de manera que permita la toma de decisiones.

Analizar las causas del incremento considerado de las PQRS en el servicio de consulta externa y realizar acciones de mejora.

Atentamente

ORIGINAL FIRMADO

PAULA JIMENA HERNANDEZ ENEMISICA

Asesora de control interno