

Montenegro, Enero de 2024

INFORME FRENTE A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN EL HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA ESE MONTENEGRO SEGUNDO 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 segundo 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 Julio al 31 de diciembre 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

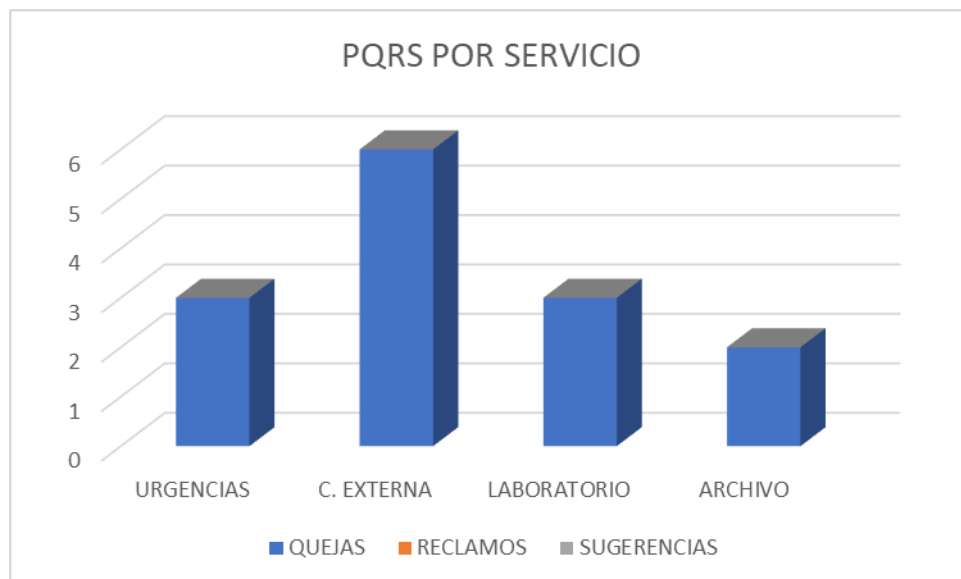
- Caracterización de las PQRSF recibidas durante el periodo evaluado
- Atención a las PQRSF recibidas de los usuarios de la entidad
- Conclusiones y recomendaciones por parte de la oficina de control interno

CARACTERIZACION DE LAS PQRSF RECIBIDAS

Dentro del periodo evaluado el Hospital Roberto Quintero Villa recibió un total de 15 PQRSF, a continuación, se describen por mes, tipo, servicios y motivo generador

MES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
JULIO	3	0	0	0	3
AGOSTO	6	0	0	1	7
SEPTIEMBRE	4	0	0	1	5
OCTUBRE	0	0	0	0	0
NOVIEMBRE	0	0	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	0	0
TOTAL	13	0	0	2	15

SERVICIO	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
URGENCIAS	3	0	0	2	5
C. EXTERNA	6	0	0	0	6
LABORATORIO	2	0	0	0	2
ARCHIVO	2	0	0	0	2
TOTAL	13	0	0	2	15

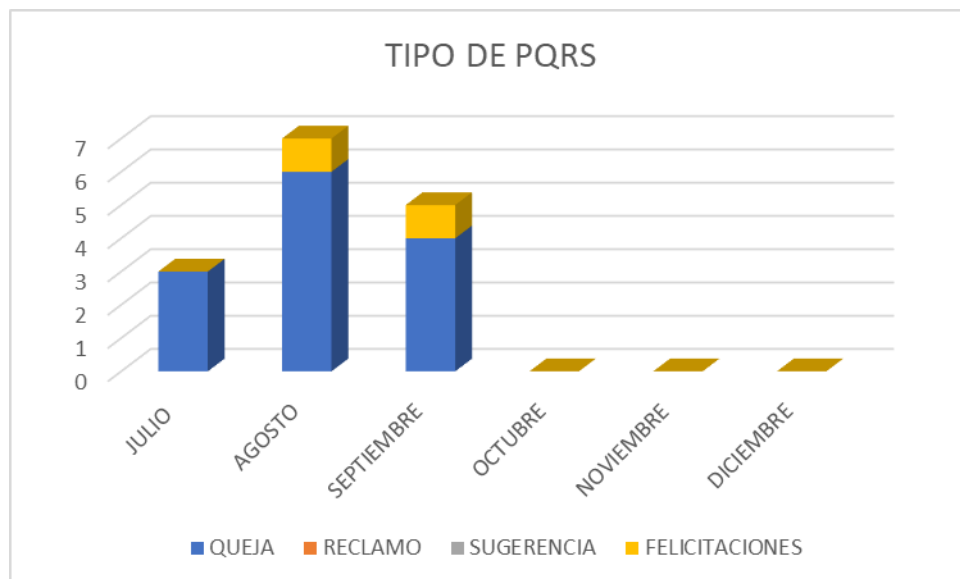


El mes con mayor número de PQRS recibidas fue el mes de agosto, donde se interpusieron 6 quejas y el servicio de consulta externa es el proceso que mayor PQRS ha generado durante el 2 semestre de 2023.

Cabe anotar que en los meses de octubre, noviembre y diciembre no se interpusieron ningún PQRS.

TIPO DE PQRSF RECIBIDAS

Del total de 15 PQRS recibidas durante el periodo evaluado, 2 fueron felicitaciones lo que equivale a un 13.3%, y 13 quejas correspondiente a 86.7%. 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	15	100
BUZON	0	0

Al analizar las PQRS sin tener en cuenta las felicitaciones, se encuentran que están corresponde a 13 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 6 (47%) seguido del servicio de urgencias con 3 (23%), laboratorio con 2 (15%) y archivo con 2(15%)

COMPARATIVO PQR POR SERVICIO VIGENCIA 2022 VS 2023

SERVICIO	2022	2023	DIFERENCIA
URGENCIAS	10	3	-7
CONSULTA EXTERNA	10	6	-4
LABORATORIO	0	2	2
ARCHIVO	0	2	2
VACUNACION	2	0	-2
FARMACIA	1	0	-1
PYP	1	0	-1
EXTRAMURAL	0	0	0
TOTAL	24	13	-11



En comparación con el mismo periodo de la vigencia 2022 se evidencia una disminución de 11 PQRS pues mientras en el segundo semestre de 2022 se recibieron 24, en el segundo semestre la vigencia 2023 se recibieron 13.

MOTIVO GENERADOR DE PQRS

El motivo generador de PQRS del segundo semestre 2023 con un porcentaje de 69% fue la insatisfacción con el servicio, para trato inadecuado 23% y no oportunidad en la atención 8%.

El servicio de urgencias recibió 2 felicitaciones.

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 las acciones implementadas por la ESE con el fin de mejorar de forma continua cada uno de los procesos, que contribuyeron a la disminución de los PQRS, como es el caso de los meses de octubre, noviembre y diciembre que no se recibió ninguna pqrs en la oficina de SIAU.

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 la 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 una adecuado tramite 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 misma 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.

Mantener con las estrategias que logren la disminución de PQRS.

Atentamente

ORIGINAL FIRMADO

PAULA JIMENA HERNANDEZ ENEMISICA

Asesora de control interno