



HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO ESE

**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSF  
SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023**

OFICINA DE CONTROL INTERNO  
JENNY LORENA GAMEZ VALLEJO

Enero 24 de 2024

## **INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSF SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023**

### **OBJETIVO**

Verificar el cumplimiento de los niveles y trámites de atención ciudadana a partir de la evaluación de la gestión de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones durante el periodo comprendido de julio 1 a diciembre 30 de 2023, con el fin de contribuir con la mejora del servicio óptimo que satisfaga las necesidades de los usuarios del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E.

### **ALCANCE**

Comprobar el debido cumplimiento del orden normativo nacional y a nivel institucional, del procedimiento de gestión petición, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones: Código Versión Pagina Vigencia SEAU-P-002-17 07 1 de 24 Diciembre 2020, en cuyo objetivo se precisa "Establecer la metodología para dar cumplimiento al derecho consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y es regulado por la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016, la cual indique la recepción, trámite, gestión y respuesta eficiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por los usuarios frente a los servicios ofrecidos por el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E" al ser recibidas por cualquier medio realizando su respectivo trámite y prestando un servicio eficiente de acuerdo a la Constitución y a las leyes; garantizando de esta manera la participación ciudadana, basada en el derecho que tiene todo ciudadano de obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y requerimientos.

### **NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011  
Ley 1437 de 2011  
Circular externa No. 001 de 2011 expedida por El Consejo  
Asesor Del Gobierno Nacional En Materia De Control Interno  
De Las Entidades Del Orden Nacional Y Territorial.  
Decreto 019 de 2012  
Decreto 943 de 2014  
Ley 1712 de 2014  
Ley 1755 de 2015  
Ley 1757 de 2015

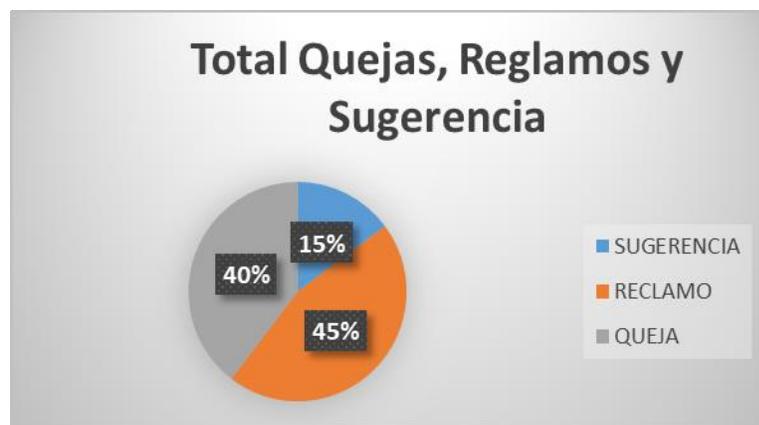
### **METODOLOGIA APLICADA**

Verificación de la información suministrada por la Oficina del SIAU (Sistema de Información y Atención al Usuario).

## ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el segundo semestre del año 2023 las quejas, reglamos y sugerencias recibidas por los diferentes medios o canales como: buzones de sugerencia, presencial se recopilaron 101 PQRS las cuales se evidenciaron (46) Reglamos, (15) Sugerencias y (40) Quejas en las cuales se identificaron las siguientes causas : Inadecuada Atención cantidad 21 equivalente al (21%) , Demora en la Atención cantidad 23 equivalente al (23%), Inconformidad con el Servicio cantidad 39 equivalente al (39%), Inadecuada presentación de infraestructura cantidad 5 equivalente al (5%), Inadecuada Información cantidad 13 equivalente al (13%) por lo cual se representan en las gráfica anterior para un total de 101 PQRS correspondiendo a un (100%) de quejas, reglamos y sugerencias respecto a las actividades realizadas también se registraron, 41 Felicitaciones.

TOTAL PQRSF SEGUNDO SEMESTRE 2023	
SUGERENCIA	15
RECLAMO	46
QUEJA	40
<b>Total de quejas, reclamos y sugerencia</b>	<b>101</b>
FELICITACIONES	41



MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRS	
Canal de Recepción PQRS	Total PQRS
BUZÓN	52
PRESENCIAL	49
<b>Total Resultado de PQRS Recepcionada</b>	<b>101</b>



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

**QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIA POR PUNTO DE CONTACTO o SERVICIOS**

Servicio	Cantidad
Archivo Historias Clinicas	1
Asignación de citas ayudas diagnósticas	7
Baños	1
Callcenter	3
Carta de No Prestación	1
Cirugia Programada	3
Cirugía Urgencias	1
Citas Medicas	2
Consulta de medicina familiar	3
Consulta de urgencias	3
Consulta externa	1
Consulta médica preanestesia	1
Consulta médica neurología	1
Consulta médica dermatologia	1
Consulta médica urologia	1
Ecografias	4
Endoscopia	2
Especialista Consulta Externa	5
Estación de Enfermeria	1
Facturación	4
Facturación Laboratorio	2
Hospitalización Medicina interna	5
Hospitalización Ortopedia	5
Hospitalización Pedatría	2
Hospitalización Quirúrgicas	1
Información	2
Infraestructura Fisica	1
Laboratorio clinico	5
Observacion urgencias	10
Programacion de cirugia	3
Radiología	2
Sala de Urgencias	2
Salas de Cirugia	2
Seguridad	1
Servicios Ambulatorios	11
Urodinamia	1
<b>Total Resultado</b>	<b>101</b>



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

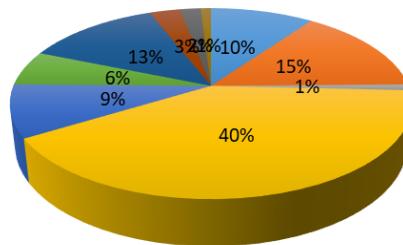
HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
**MARIO CORREA RENGIFO**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
Nit No. 890.399.047-8

**PROCESOS AFECTADOS POR PQRS**

PROCESO	Cantidad	%
APOYO DIAGNOSTICO	10	10%
ATENCION EN URGENCIAS	15	15%
CONTRATACIÓN Y MERCADEO	1	1%
SERVICIOS AMBULATORIOS	41	41%
SERVICIOS DE CIRUGIA	9	9%
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	6%
SERVICIOS DE HOSPITALIZACION	13	13%
GESTION DE TECNOLOGIA Y MANTENIMIENTO	3	3%
ATENCION AL USUARIO	2	2%
GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	1	1%
<b>Total Resultado</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

PROCESOS AFECTADOS POR PQRS PRIMER SEMESTRE 2023



- APOYO DIAGNOSTICO
- ATENCION EN URGENCIAS
- CONTRATACIÓN Y MERCADEO
- SERVICIOS AMBULATORIOS
- SERVICIOS DE CIRUGIA
- GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
- SERVICIOS DE HOSPITALIZACION
- GESTION DE TECNOLOGIA Y MANTENIMIENTO
- ATENCION AL USUARIO
- GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION

**QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS POR EAPB (antes EPS)**

EPS	Cantidad
ASMETSALUD	14
COOSALUD	13
EMSSANAR	70
NUEVA EPS	1
SECRETARIA DE SALUD PUBLICA	2
SOS	1
<b>Total Resultado</b>	<b>101</b>

## CONCLUSIONES

1. Se destaca la mejora continua del equipo SIAU, toda vez que se evidencia una mayor celeridad y oportunidad en la gestión de las PQRSF desde la vigencia 2022 a la fecha.
2. Se respondieron las 101 QRSF en el término establecido por la Ley (15 días hábiles, se aplicaron estrategias para reducir los tiempos de respuesta y dar cumplimiento a la normatividad vigente. Se recomienda realizar las actividades y ajustes necesarios a fin de dar aplicación a la Circular 202315100000010-5 de 2023 – Tiempos de Respuesta PQR junio 28, 2023. La Superintendencia Nacional de Salud realiza modificación con respecto a tiempos para dar respuesta a peticiones / reclamos en salud.
3. Con relación al Modelo de Atención de la entidad, las peticiones, quejas y reclamos instauradas por parte de los usuarios obedecen en su mayoría a fallas en inadecuada atención, quejas de la infraestructura, seguido de la poca amabilidad del personal.



**JENNY LORENA GAMEZ VALLEJO**  
**Oficina de Control Interno**