

Aguachica 7 de febrero del 2025

Doctora:
MARÍA TERESA HERNÁNDEZ PRADA
Gerente
Hospital Regional José David Padilla Villa Fañe.

Cordial Saludo,

Con el debido respeto me dirijo a Usted, para presentarle ante su despacho el Informe SEMESTRAL DE LAS PQRS (julio-diciembre 2024), en cumplimiento en lo establecido en Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, La Ley 1437 de 2011, La Ley 87 de 1993 y la Circular N. 001 emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional.

Agradezco la atención prestada a la presente,

Atentamente,



GISSELY DURÁN MENDOZA
Asesora Control Interno.

INFORME SEMESTRAL DE PQRS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO (Julio -diciembre 2024)

ASPECTOS GENERALES: El Hospital cuenta con el área de Atención al Usuario, dependencia responsable de la administración de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, al igual que la medición de la satisfacción de los usuarios en los diferentes puntos de atención. Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, La Ley 1437 de 2011, La Ley 87 de 1993 y la Circular N. 001 emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las entidades de orden Nacional y Territorial, la Oficina de Control Interno presenta el siguiente informe del Hospital Regional José David Padilla Villafañe de Aguachica Cesar en busca de desarrollar un sistema de control y evaluación permanente de las respuestas dadas por la entidad a las Peticiones, Quejas y Reclamos y demás solicitudes radicadas y formulados por los usuarios, con el fin de determinar si éstos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

ALCANCE: El presente informe tomó como referencia de manera generalizada, el análisis de las Peticiones, Quejas y Reclamos radicados en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe, a través de la oficina SIAU (Sistema de Atención al Usuario) en el período comprendido entre los meses de julio a diciembre del 2024, en el cual se verificó el comportamiento de respuestas dadas a los ciudadanos.

METODOLOGÍA 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 y Reclamos y demás solicitudes radicadas en la entidad, para lo cual me apoyé en el informe elaborado por la Oficina del SIAU, en lo referente a las solicitudes de los Usuarios, así como la información que es radicada en la entidad a través de Ventanilla única.

CONCEPTOS BÁSICOS:

Felicitaciones: Hay una superación de la expectativa del usuario, lo que le anima a expresarse. Es el comentario menos común pues al usuario le resulta más fácil hablar de aquello que sale mal.

Sugerencias: El usuario desea un cambio en un proceso, porque éste no lo satisface, porque cree que existe una forma de hacerlo mejor; espera un nuevo servicio o producto o una forma diferente de recibirlo. Se considera una posición positiva como expresión de aprecio hacia el servicio esperando que éste mejore.

Reclamos y quejas: El proceso no respondió a la expectativa del usuario. Son manifestaciones de inconformidad del usuario o de cualquier ciudadano en torno a las

actividades principales o conexas de la organización de salud. En general es el de mayor frecuencia

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo a la información suministrada por la Oficina del SIAU y verificado por la oficina de Control Interno, me permito presentar el siguiente informe.

Consolidado de los PQRSF encontrados en los buzones de sugerencia e interpuesto en la oficina del servicio de información y atención al usuario durante el segundo semestre de 2024.

MES	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
QUEJAS	27	18	16	14	14	4	93
FELICITACIÓN	0	0	4	1	15	1	21
SUGERENCIA	1	0	2	6	3	3	15
TOTAL	28	18	22	21	32	8	129

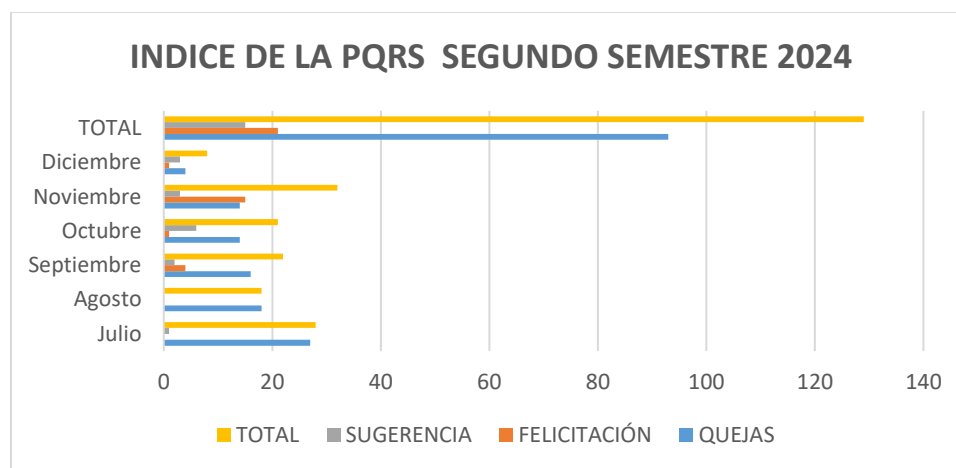


FIGURA 1. Índice de las PQRS segundo semestre del 2024.

Durante el periodo analizado se registraron 129 PQRSF, (quejas: 93, equivalente al 72% felicitaciones:21 correspondiente 16% y sugerencias: 15 correspondiente al 12%.)

Es necesario aclarar, que el incremento en la cantidad de PQRS no representa un resultado negativo, ya que se logra identificar las inconformidades de los usuarios ante el servicio que se le brinda y como institución establecer planes de mejora enfocados en minimizar las situaciones de cada servicio.

ESTADO DE LOS TRAMITES Y RESPUESTAS DE LAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2024

El presente informe corresponde a los PQRS, durante el periodo comprendido del segundo semestre del año 2024, con el fin de determinar las fortalezas y debilidades encontradas en cada uno de los servicios del hospital.

De las quejas encontradas en los buzones de sugerencia y registro de quejas reclamos inquietudes y /o denuncias interpuestas en la oficina del SIAU, se someten a trámites hasta dar la respuesta a los usuarios.

En la siguiente tabla se presenta el total de los PQRS, el número de quejas que se encuentran en trámites y las quejas que se les ha dado respuesta.

ESTADO DE PQRS	PQRS
Resuelto	25
Tramite	82
Total, General	107

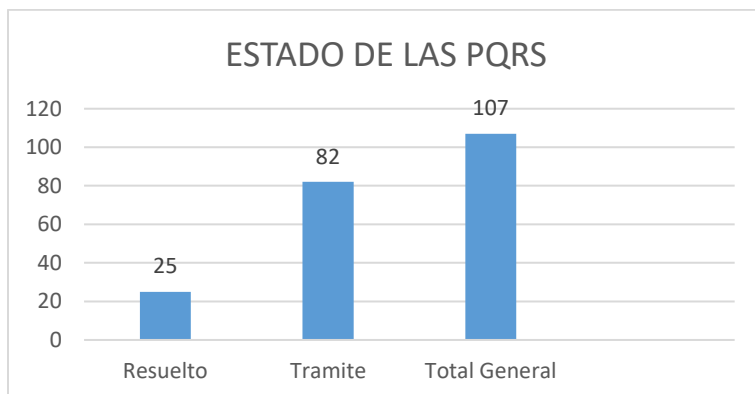


FIGURA 2. Se puede evidenciar el consolidado cuantitativo de PQRS correspondiente al segundo semestre del año 2024, observando que el **77 %**, pertenecen a aquellos PQRS que en el momento se encuentran en **TRÁMITES** de respuesta para la posterior evaluación, generación del plan de acción encaminadas a la solución de la queja expuesta por el usuario y la mejora de la atención teniendo como resultado usuario satisfechos y con solución de su problema de salud.

En cuanto **23%** corresponde a las PQRS atendidos y **RESUELTOS**, que ya han generado planes de mejora encaminados a minimizar las situaciones que generaron las quejas.

Dentro de la caracterización de las PQRS se evidencia un total de **21 felicitaciones** que corresponden al **16%** del total de los PQRS del segundo semestre. Las felicitaciones no representan ningún estado en trámite y Resuelto.

ANALISIS DE PQRS POR DEPENDENCIA CON MAYOR INCIDENCIA POR PARTE DEL USUARIO.

Las quejas predominantes en este segundo semestre del año 2024 fueron:

- Mejorar el trato hacia los usuarios.
- Falta de atención oportuna en las citas programadas en consulta externa.
- Falta de información al familiar sobre el paciente, área de urgencias.
- Demora en la atención en el servicio de urgencias.
- Prioridad en atender a los que vienen de otros municipios.
- Los especialistas llegan muy tarde a atender.

RECOMENDACIONES

- Tomar de inmediato las medidas necesarias para solucionar las debilidades encontradas en los resultados de los PQRSF.
- Es importante tener en cuenta que el acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia, la institución está obligada a responder por el mismo medio de la solicitud
- Agilizar el proceso de respuesta de cada queja interpuesta por el usuario.
- Implementar herramientas que contribuyan a la mejora continua de la prestación del servicio.
- Se debe implementar un mecanismo que permita controlar que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales.
- Capacitación de humanización para el personal de la institución en aras a reeducar en la importancia de brindar un servicio oportuno.
- Analizar las principales causas de reclamo y quejas por parte de los usuarios, de forma que permitan la implementación de acciones de mejora por parte de la entidad.

Atentamente,



GISSELY DURÁN MENDOZA
Asesor De Control Interno.