E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrán
II Nivel. El Socorro - Santander

SEGUIMIENTO TRÁMITE PQRSF SEGUNDO SEMESTRE 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO

JULIO HERNAN VILLABONA VARGAS
Asesor Oficina de
Control Interno

Mayo 2025

PRESENTACIÓN

El presente informe semestral hace referencia al Procedimiento Atención y Solución de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de los Usuarios recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención durante el primer semestre de 2024, es elaborado por la Oficina de Control Interno del Hospital Regional Manuela Beltrán y tiene como objetivo principal el de reconocer las fallas en la atención y a su vez determinar las necesidades de los usuarios frente a los servicios recibidos, de igual forma a través del presente, se generan propuestas de mejoramiento al sistema de Atención al Ciudadano con el fin de cumplir con los términos establecidos por la ley.

Conforme a lo contemplado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, comedidamente me permito informar que la Oficina de Control Interno ha hecho seguimiento a la gestión realizada por parte de la E.S.E. HRMB respecto del adecuado funcionamiento en lo pertinente al servicio relacionado con el “Procedimiento atención y solución de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los Usuarios”.

Es de anotar que dicha gestión está liderada por la Oficina de Servicio y Atención al Usuario SIAU, adscrito a la Oficina de Calidad, quienes han venido desarrollando el proceso de recepción, trámite y solución de las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos han formulado a la Institución, en los diferentes medios tales como, el buzón instalado en puntos estratégicos de la entidad, correo electrónico, líneas telefónicas o de forma presencial.

De acuerdo con el número de quejas, reclamos y sugerencias, se realiza un análisis comparativo, donde se pueden visualizar las diferentes inconformidades y debilidades en la atención brindada por los distintos servicios, así mismo, producto de esta revisión se generan recomendaciones en pro de mejorar la prestación del servicio.

CANALES DE ATENCIÓN

La E.S.E. HRMB pone a disposición de sus usuarios y la ciudadanía en general los siguientes canales:

PRESENCIAL	**Ventanilla Única** Dirección: Carrera 16 #9-53 Socorro, Santander oficina SIAU portería principal **Horario:** 6:00 am a 5:00 pm **Descripción:** Se informa al usuario sobre trámites y servicios que son competencia de la ESE HRMB y se reciben las PQRSF.
TELEFONICO	**PBX** (+57) (607) 6852880 EXT: 258 **Horario:** 6:00 am a 5:00 pm **Descripción:** Se informa al usuario sobre trámites y servicios que son competencia de la ESE HRMB y se reciben las PQRSF.
VIRTUAL	**Formulario electrónico:** ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co **Correo electrónico:** siau@hospitalmanuelabeltran.gov.co **Notificaciones Judiciales:** juridica@hospitalmanuelabeltran.gov.com **Horario:** 24 horas del día
ESCRITO	**Buzón** Dirección: Servicio consulta externa, laboratorio, rayos X, pediatría, quirúrgicas, medicina interna, ginecología, cirugía, urgencias, especializada. **Horario:** 24 horas del día **Descripción:** Por este canal se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, y así asegurar la trazabilidad del trámite.

TOTAL DE PQRSF RADICADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2024

Durante el segundo semestre del año 2024, se radicaron en total 616 requerimientos (PQRSF) en la E.S.E. HRMB. Distribuidos de la siguiente forma: para el mes de Julio se presentaron 116 (PQRSF), en el mes de Agosto se formularon 105, en Septiembre 80, en Octubre 111, en Noviembre 108, y en Diciembre 96. (Ver gráfica No.1).

De acuerdo con lo anterior, el mes con menor número de PQRSF fue septiembre con un total de 80, mientras el mes de julio tuvo el mayor número de PQRSF con un total de 116, los demás meses se mantuvieron en una proporción similar.

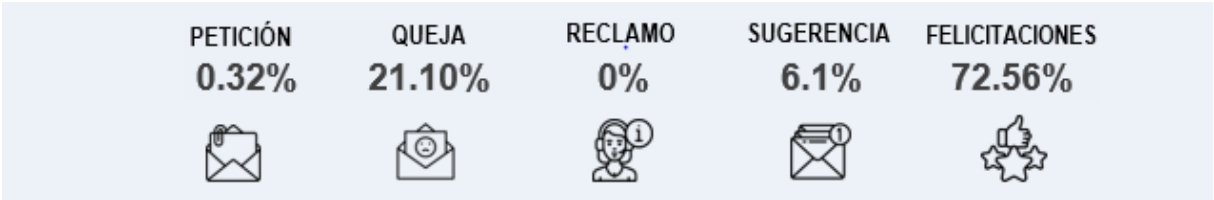
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

Para el segundo semestre 2024, se radicaron: 2 petición, 130 quejas, 0 reclamos, 37 sugerencias y 447 felicitaciones. En la siguiente tabla se presenta el total de radicados clasificados por peticiones quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:

MES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
JULIO	0	15	0	9	92
AGOSTO	2	12	0	3	88
SEPTIEMBRE	0	11	0	5	64
OCTUBRE	0	29	0	8	74
NOVIEMBRE	0	26	0	8	74
DICIEMBRE	0	37	0	4	55
TOTAL	2	130	0	37	447

Tabla No.1 Total PQRS segundo semestre 2024

PORCENTAJES SEGUNDO SEMESTRE 2024 DE PQRSF

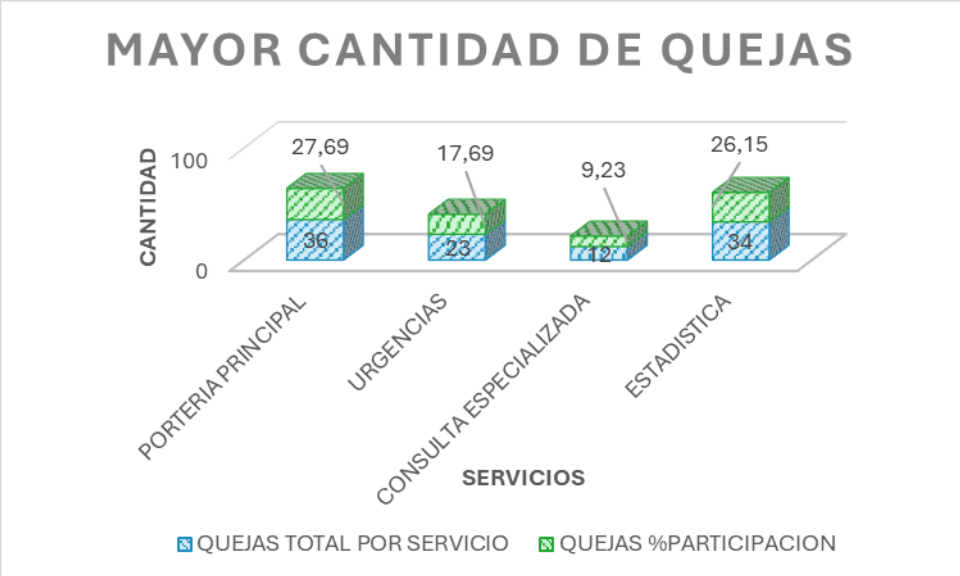


QUEJAS SEGUNDO SEMESTRE 2024 POR SERVICIOS

QUEJAS								
SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL POR SERVICIO	%PARTICIPACION
CONSULTA EXTERNA	0	1	0	0	1	0	2	1,54
PORTERIA PRINCIPAL	7	6	2	15	6	0	36	27,69
LABORATORIO Y ODONTOLOGIA	1	0	0	0	2	0	3	2,31
GINECO	0	0	2	0	0	0	2	1,54
MEDICINA INTERNA	1	0	1	0	2	0	4	3,08
QUIRURGICAS	0	0	1	0	0	1	2	1,54
PEDIATRIA	0	0	0	0	0	0	0	0,00
CIRUGIA	0	0	1	1	1	0	3	2,31
RADIOLOGIA	0	2	1	0	0	1	4	3,08
URGENCIAS	3	2	1	9	6	2	23	17,69
CONSULTA ESPECIALIZADA	3	1	2	4	2	0	12	9,23
FACTURACION	0	0	0	0	2	0	2	1,54
SERVICIOS GENERALES	0	0	0	0	2	0	2	1,54
ESTADISTICA	0	0	0	0	1	33	34	26,15
ALIMENTACION	0	0	0	0	1	0	1	0,77
CLINICA DE HERIDAS	0	0	0	0	0	0	0	0,00
TOTAL	15	12	11	29	26	37	130	**100,00**

Tabla No.2 Total Quejas segundo semestre 2024

Por lo anterior se realiza análisis de los 4 procesos con mayor cantidad quejas en el segundo semestre 2024, los cuales representan el 80.77% del total de quejas presentadas en la institución. A continuación, se describen el número de quejas presentadas a cada proceso: PORTERIA PRINCIPAL (36), URGENCIAS (23), CONSULTA ESPECIALIZADA (12), ESTADISTICA (34).



Grafica No.1 Total Quejas segundo semestre 2024

- De las 130 quejas presentadas en el II semestre del 2024, el 27,69% fueron realizadas al servicio de portería principal.
- De las 130 quejas presentadas en el II semestre del 2024, el 17,69% fueron realizadas al servicio de urgencias.
- De las 130 quejas presentadas en el II semestre del 2024, el 9,23% fueron realizadas al servicio de consulta especializada.
- De las 130 quejas presentadas en el II semestre del 2024, el 26,15% fueron realizadas al servicio de estadística.

PETICIONES SEGUNDO SEMESTRE 2024 POR SERVICIOS

Grafica No.3 Total Peticiones segundo semestre 2024

De acuerdo con la información referente a las peticiones del segundo semestre 2024, se concluye que el servicio de radiología tuvo 1 petición en el mes de diciembre, consulta externa tuvo 2 en el mes de noviembre y consulta especializada tuvo 2 en el mes de agosto, 2 en el mes septiembre y 2 en el mes de octubre.

RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2024 POR SERVICIOS

No existieron reclamos para este periodo.

SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2024 POR SERVICIOS

Grafica No.4 Total Sugerencias segundo semestre 2024

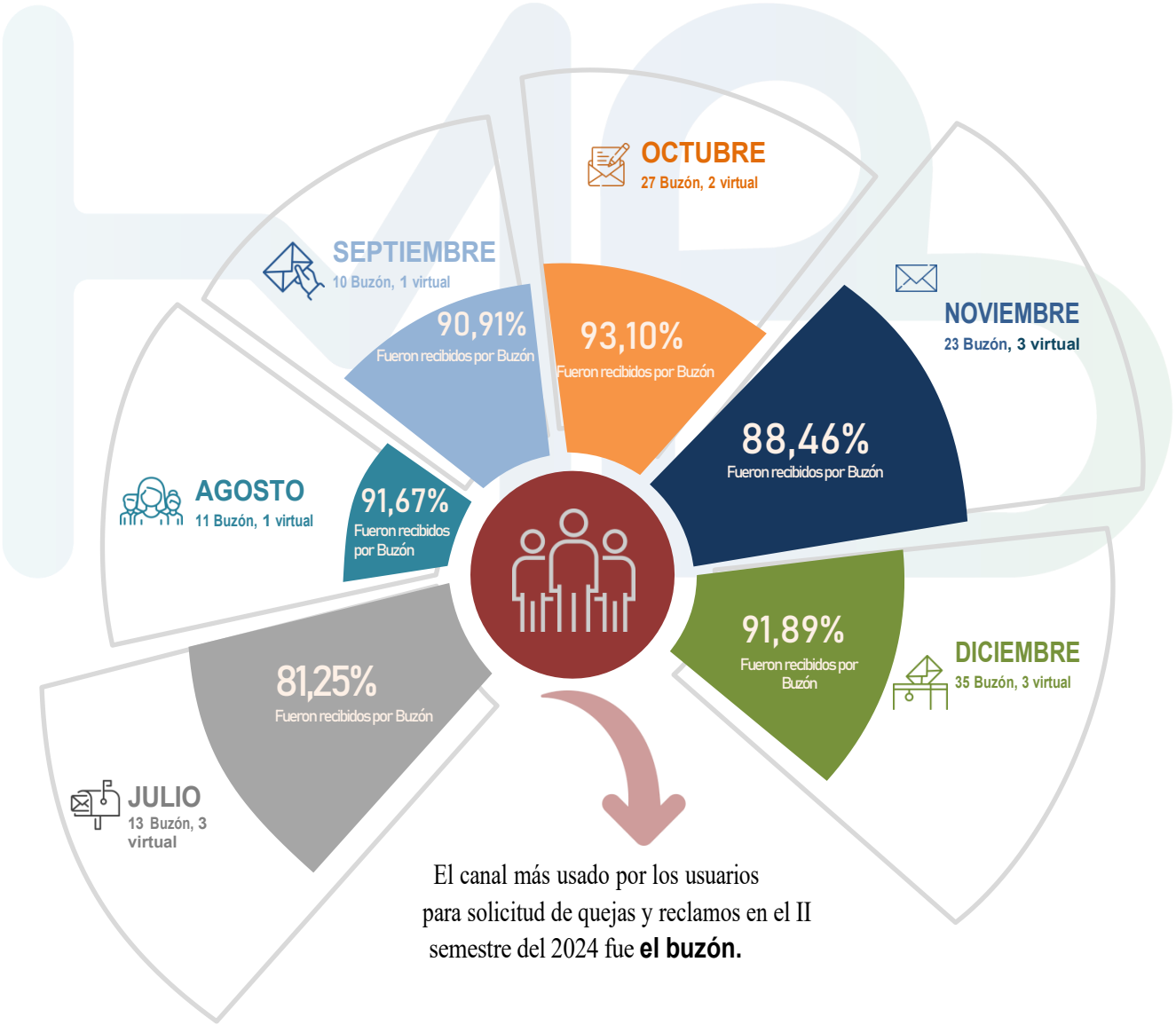
Por lo anterior y en referencia a las sugerencias emitidas en el segundo semestre 2024, se evidencia que la mayoría de las sugerencias se presentaron los meses de julio, octubre y noviembre y en donde el servicio de portería principal conto con mayor número de sugerencias durante el segundo semestre 2024.

FELICITACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2024 POR SERVICIOS

Grafica No.5 Total Felicitaciones segundo semestre 2024

Por lo anterior y en referencia a las sugerencias emitidas en el segundo semestre 2024, se evidencia que la mayoría se presentaron en los meses de octubre y noviembre y en donde el servicio de medicina interna recibió el mayor número de sugerencias (106) durante el segundo semestre 2024.

CANALES DE ATENCIÓN USADOS PARA LA SOLICITUD DE QUEJAS Y RECLAMOS EN EL II SEMESTRE DEL 2024



El canal más usado por los usuarios para solicitud de quejas y reclamos en el II semestre del 2024 fue **el buzón.**

De acuerdo con lo anterior se concluye que el mes con mayor proporción de quejas y reclamos solicitados por buzón fue el mes de diciembre con 35 quejas con un porcentaje del 91.89% y el mes en el que menos se utilizó el buzón fue en septiembre el cual alcanzó un total de 11 quejas con un porcentaje del 90.91%.

RESPUESTAS DE LAS QUEJAS PRESENTADAS EN EL II SEMESTRE DEL 2024.

JULIO

1-5 DIAS	6-10 DIAS	11-15 DIAS	15-20 DIAS	TOTAL
3	2	10	1	16

Para el mes de julio el **0%** de las quejas recibidas se respondieron fuera de tiempo.

AGOSTO

1-5 DIAS	6-10 DIAS	11-20 DIAS	20-35 DIAS	TOTAL
2	4	4	2	12

Para el mes de agosto el **24%** de las quejas recibidas se respondieron fuera de tiempo.

SEPTIEMBRE

1-5 DIAS	6-10 DIAS	11-15 DIAS	15-20 DIAS	TOTAL
3	5	2	1	11

Para el mes de septiembre el **0.9%** de las quejas recibidas se respondieron fuera de tiempo.

OCTUBRE

1-5 DIAS	6-10 DIAS	11-15 DIAS	15-20 DIAS	TOTAL
5	9	8	7	29

Para el mes de octubre el **24%** de las quejas recibidas se respondieron fuera de tiempo.

NOVIEMBRE

1-5 DIAS	6-10 DIAS	11-15 DIAS	15-20 DIAS	TOTAL
3	9	7	7	**26**

Para el mes de noviembre el **24%** de las quejas recibidas se respondieron fuera de tiempo.

DICIEMBRE

1-5 DIAS	6-10 DIAS	11-20 DIAS	20-31 DIAS	TOTAL
6	8	10	13	**37**

Para el mes de noviembre el **35%** de las quejas recibidas se respondieron fuera de tiempo.

Para el segundo semestre del año 2024, se recibieron un total de 131 quejas, de las cuales 22 de ellas fueron atendidas oportunamente por las áreas encargadas entre 1 a 5 días dando cumplimiento a lo establecido en el procedimiento para la atención y solución de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios; Así mismo, 109 que se gestionaron entre 6-35 días de forma inoportuna.

CONTROL Y SEGUIMIENTO

Desde el Sistema de Información y Atención al usuario SIAU, se lleva un documento donde se consolida todos los radicados recibidos a fin de controlar los tiempos establecidos para dar respuesta a los Usuarios de manera oportuna.

ACCIONES DE MEJORA

Se realizó un análisis a las 131 quejas generadas en el trascurso del segundo semestre del año 2024, donde se evidencia que 109 no tienen respuesta oportuna por parte del área encargada, advirtiendo que, el no suministrar respuesta en los términos de ley a las Peticiones, Quejas y Reclamos, genera incumplimiento por parte de la ESE HRMB.
Por lo anterior, es importante implementar acciones de mejora para evitar afectaciones a la institución, ya sea en sanciones por parte de la secretaria de Salud Municipal y/o Departamental, así como de la Supersalud, debido a la inoportunidad en la respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), dentro del tiempo establecido por el procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF).

RECOMENDACIONES.

La Oficina de Control Interno de la Empresa Social del Estado Hospital Regional Manuela Beltrán recomienda al Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) realizar control y seguimiento a respuesta de la queja, reclamo y/o sugerencia.

Se recomienda tener actualizada la base de datos de dinámica en su módulo de reclamos, quejas, peticiones y felicitaciones (SIAU) para evitar datos inconsistentes en el mismo.

JULIO HERNAN VILLABONA VARGAS
Asesor Oficina de Control Interno

Proyectó: María José Duran Corredor - Profesional Universitario Oficina Control Interno