



**INFORME DE GESTIÓN
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

ESE HOSPITAL SAN SEBASTIÁN DE URABÁ

I SEMESTRE DE 2023

OFICINA DE CONTROL INTERNO

JULIO DE 2023



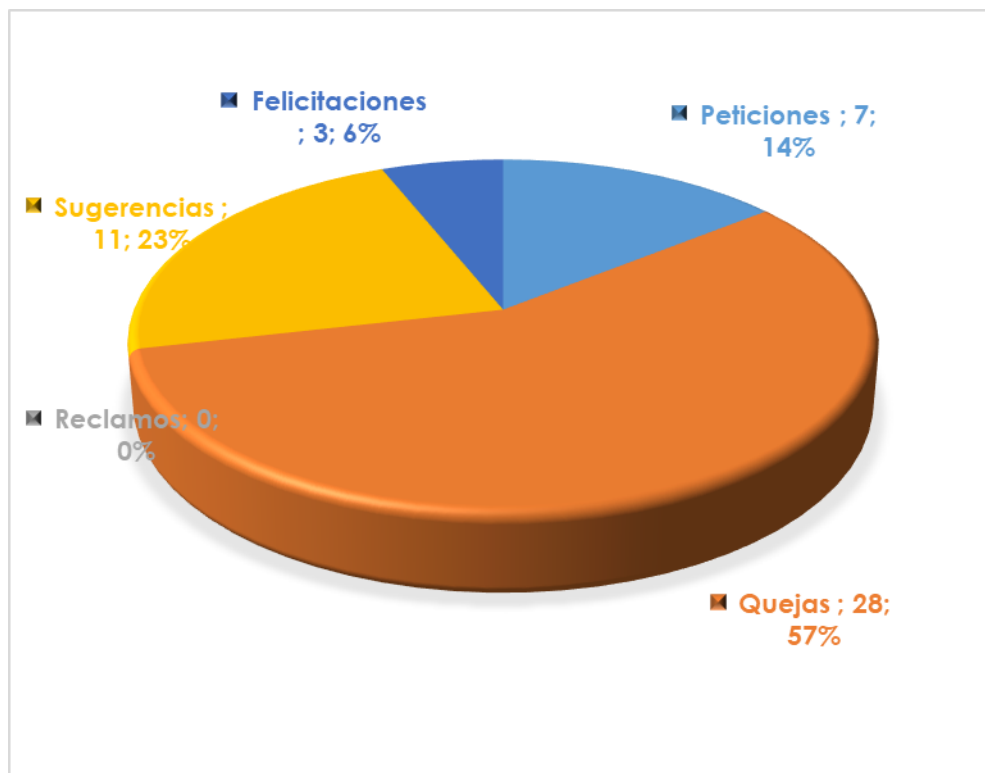
"Nos transformamos para cuidar tu salud"

Calle 50 N° 36 – 37 - Teléfonos 821 45 46 - Fax Ext. 204 -
www.hospitalnecocli.gov.co - cad@hospitalnecocli.gov.co - NIT
890985603 –7



Durante el primer semestre del año 2023 se recibió un total de 49 solicitudes de PQRSF, distribuidas así: el 57% (28) son quejas, el 22% (11) corresponden a sugerencias, el 14% (7) son peticiones y el 6% (3) son felicitaciones.

Manifestación	Total	Porcentaje
Peticiones	7	14%
Quejas	28	57%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	11	22%
Felicitaciones	3	6%
Total	49	100%



"Nos transformamos para cuidar tu salud"

Calle 50 N° 36 – 37 - Teléfonos 821 45 46 - Fax Ext. 204 -
 www.hospitalnecocli.gov.co - cad@hospitalnecocli.gov.co - NIT
 890985603 –7



Servicio	Tipo de PQRSF	Cantidad	Causa	Responde	
				Si	No
Urgencias	Queja	3	Oportunidad Deshumanización		⊗
	Sugerencia	1	Infraestructura		⊗
Hospitalización	Sugerencia	1	Falta de televisor	✓	
Odontología	Sugerencia	1	Asignación citas		⊗
	Queja	1	Oportunidad	✓	
Vacunación	Queja	1	Inasistencia		⊗
Laboratorio		0	No se presentaron PQRSF		
Rx		0	No se presentaron PQRSF		
Servicio farmacéutico	Queja	1	Demora en la atención	✓	
Consulta externa	Queja	15	Deshumanización Oportunidad Acceso a servicios		⊗
	Felicitaciones	3	Buen trato		⊗
	Peticiones	3	Acceso a citas	✓	
	Sugerencia	5	Acceso a citas		⊗
Archivo		0	No se presentaron PQRSF		
Especialistas	Sugerencia	3	Acceso a citas		⊗
	Peticiones	4	Acceso a citas	✓	
	Queja	7	Deshumanización Oportunidad		⊗
Total		49			

"Nos transformamos para cuidar tu salud"

Calle 50 N° 36 – 37 - Teléfonos 821 45 46 - Fax Ext. 204 -
 www.hospitalnecocli.gov.co - cad@hospitalnecocli.gov.co - NIT
 890985603 –7



En el periodo las manifestaciones más comunes fueron las quejas seguidas de las sugerencias, como se detalla en los cuadros y gráficos. Es preocupante que no se está cumpliendo con la respuesta de las manifestaciones de los usuarios, acciones que nos ayudan a mejorar la prestación del servicio.

El servicio que presenta un mayor número de PQRSF, es Consulta externa que corresponde al 53% (26), relacionadas con el acceso a las citas médicas, seguido de las atenciones por Especialistas que equivale a un 28% (14), igualmente por el acceso a las citas y mal trato.

CANTIDAD DE PQRSF POR MES

Mes	Peticiones	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	2023
Enero		4			1	5
Febrero	2	8		5		15
Marzo		2		1		3
Abril	1	2		1		4
Mayo	2	9		2	1	14
Junio	2	3		2	1	8
Total	7	28	0	11	3	49

Se realiza un análisis de las PQRSF presentadas por mes, como se denota en la tabla anterior, hay un mayor reporte en el mes de febrero (15), seguido del mes de mayo con catorce (14).

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el periodo se realizaron 1.638 encuestas, para una satisfacción del 92% e insatisfacción del 8%, la institución debe trabajar siempre en procura de la satisfacción del usuario, razón por la cual se deben implementar estrategias que permitan disminuir la brecha de insatisfacción.



"Nos transformamos para cuidar tu salud"

Calle 50 N° 36 – 37 - Teléfonos 821 45 46 - Fax Ext. 204 -
 www.hospitalnecocli.gov.co - cad@hospitalnecocli.gov.co - NIT
 890985603 –7



Mes	Total Encuestas	Satisfechos	No Satisfechos
Enero	375	342	33
Febrero	329	302	27
Marzo	294	276	18
Abril	187	174	13
Mayo	209	197	12
Junio	244	223	21
Total	1.638	1514	124
	100%	92%	8%

La institución igualmente mide la variable de recomendación de servicios, frente a la satisfacción obtenida, el 97% recomendaría la institución a sus familiares y/o amigos y el 3% no lo haría. Variable que se mantuvo con respecto al semestre anterior.

Mes	Si recomendaría los servicios	No recomendaría los servicios
Enero	363	12
Febrero	320	9
Marzo	290	4
Abril	181	6
Mayo	204	5
Junio	231	13
Total	1.589	49
	1.638	
	97%	3%

RECOMENDACIONES

Durante el primer semestre, se realizaron algunas recomendaciones y/o sugerencias, de las cuales se han ejecutado muy pocas, lo que evidencia que el proceso continua con las mismas fallas.

La institución pago y tiene en el Software el módulo de atención al usuario (Verificación de derechos y atención al usuario); contiene un aplicativo de encuestas, una general y otra de servicios ambulatorios. Con los funcionarios del



"Nos transformamos para cuidar tu salud"

Calle 50 N° 36 – 37 - Teléfonos 821 45 46 - Fax Ext. 204 -
 www.hospitalnecocli.gov.co - cad@hospitalnecocli.gov.co - NIT
 890985603 –7



Siau, Sistemas y Calidad se hizo la revisión del aplicativo y se quedó en ajustar para actualizar e iniciar con su implementación. La institución debe aprovechar esta herramienta al máximo y sistematizar las encuestas para contar con datos más exactos y claros y alcance de todos los interesados. Al igual que se debe Sistematizar de manera urgente todo lo relacionado con el SIAU para facilitar el manejo de los datos y hacer asequible la información en tiempo y lugar,

Actualizar el manual del SIAU, que incluya un apartado, procedimiento o documento de apertura y manejo de buzones, incluido el área rural. Es procedente revisar y ajustar los tiempos de apertura de los buzones del área rural, la actividad se desarrolla cada mes, tiempo en el cual ya se vencieron los términos para dar respuesta a las manifestaciones o requerimientos de los usuarios.

Aprovechar la nueva página web (Mintic) que cuenta con el link para las manifestaciones y hay forma de hacerle seguimiento, desde el año anterior se gestionó esta página que a la fecha no se está utilizando, igualmente se deben fortalecer otros mecanismos con el objetivo de interactuar con los usuarios y dar oportuna respuesta a los requerimientos a fin de Transparentar el accionar de las entidades públicas como lo exige la Ley.

Realizar seguimiento a las respuestas de las PQRSF, enfatizando especialmente en los tiempos, procurando dar contestación oportuna a cada una de las solicitudes.

Fortalecer la Oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU) teniendo en cuenta la ruralidad del municipio, en cuanto a personal y recursos tecnológicos


ALEISY IBARGÜEN MOSQUERA
Asesora de Control Interno



"Nos transformamos para cuidar tu salud"

Calle 50 N° 36 – 37 - Teléfonos 821 45 46 - Fax Ext. 204 -
www.hospitalnecocli.gov.co - cad@hospitalnecocli.gov.co - NIT
890985603 –7