



HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO ESE

**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSF  
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024**

OFICINA DE CONTROL INTERNO  
JENNY LORENA GAMEZ VALLEJO

Julio 30 de 2024

## **INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSF PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024**

### **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 entre el 1 de enero a junio 30 de 2024, 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 (Matriz Hoja de Excel).



"Nuestro compromiso es con  
su bienestar y la vida"

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

En el primer semestre del año 2024 las quejas, reclamos y sugerencias recibidas por los diferentes medios o canales como: buzones de sugerencia, presencial se recopilaron 98 PQRSF las cuales se evidenciaron (28) Quejas, (45) Reclamos, (06) sugerencias y (19) Felicitaciones.

Tipo de Petición	Cantidad
QUEJA	28
RECLAMO	45
SUGERENCIA	6
FELICITACIONES	19
<b>TOTAL, PQRSF</b>	<b>98</b>

en las cuales se identificaron las siguientes causas : Demora en la Atención 15 equivalente al (28.57%), Inadecuada Atención 18 equivalente al (18.36%) ,Inadecuada Información 02 equivalente al (2.04%), Inadecuada presentación de infraestructura 01 equivalente al (1.02%), Inconformidad con el Servicio 43 equivalente al (43.88%), también se registraron 19 Felicitaciones equivalente al (19.38%) por lo cual se representan en las gráfica anterior para un total de **98 PQRSF** correspondiendo a un (100%) de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones respecto a las actividades realizadas.

Causa del No Conforme	Cantidad
DEMORA EN ATENCIÓN	15
INADECUADA ATENCIÓN	18
INADECUADA INFORMACIÓN	2
INADECUADA PRES INFRAESTRUCTURA	1
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	43
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>

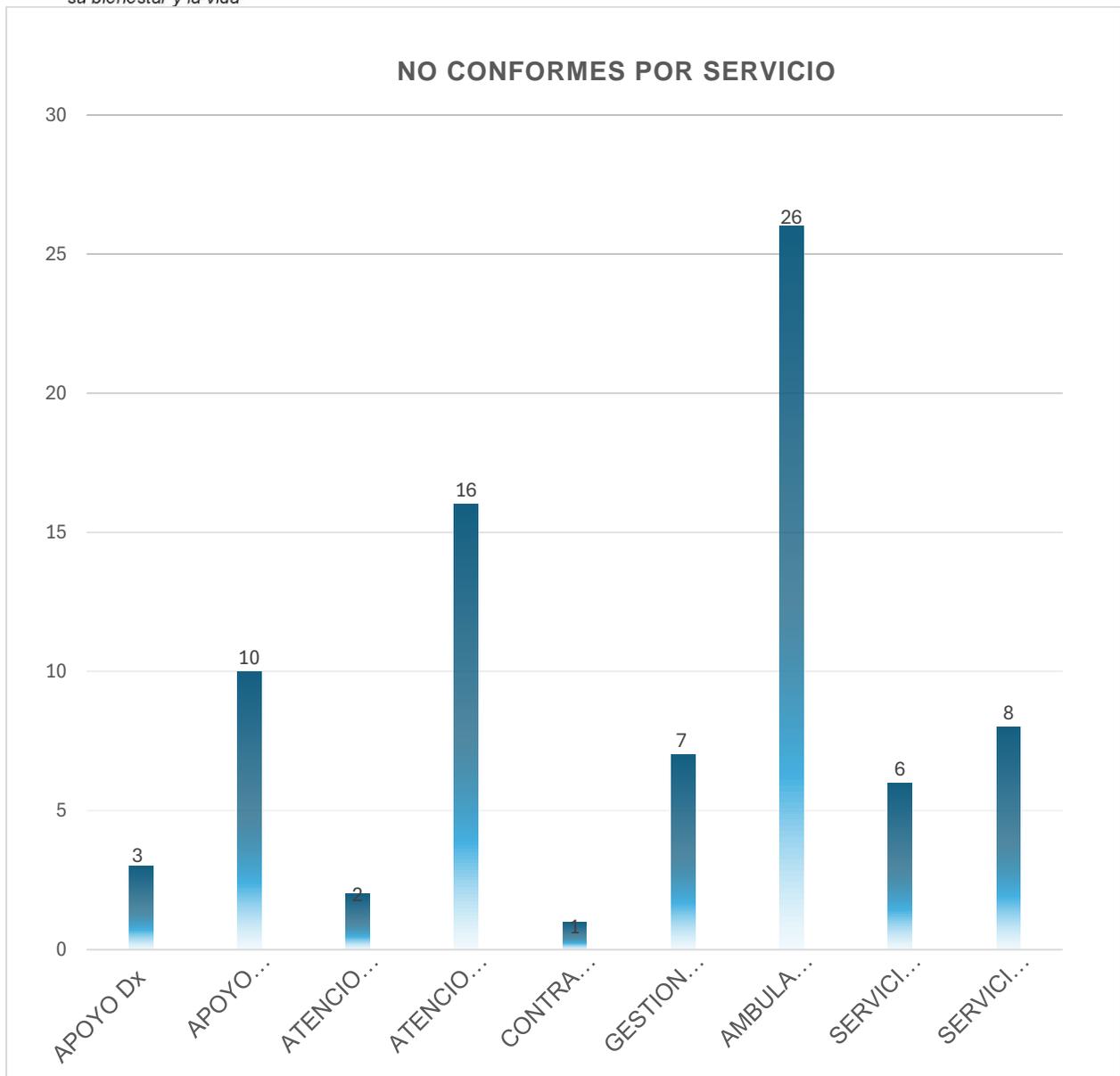
Proceso que Causa el No Conforme	Cantidad
APOYO Dx	3
APOYO LOGISTICO	10
ATENCION AL USUARIO	2
ATENCION URGENCIAS	16
CONTRATACIÓN Y MERCADEO	1
GESTION ADMIN Y FINANCIERA	7
AMBULATORIOS	26
SERVICIOS DE CIRUGIA	6
SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN	8
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
**MARIO CORREA RENGIFO**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
 Nit No. 890.399.047-8



Medio de recepción PQRS	Cantidad
BUZÓN	40
PRESENCIAL	39
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>

Proceso que Causa las Felicitaciones	Cantidad
APOYO Dx	1
APOYO LOGISTICO	2
ATENCION AL USUARIO	1
ATENCIÓN AL USUARIO, SEGURIDAD, AYUDAS DIAGNÓSTICAS	1
ATENCIÓN EN URGENCIAS	1
SERVICIOS AMBULATORIOS	13
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>



Medio de Recepción de las Felicitaciones	Cantidad
BUZÓN	6
PRESENCIAL	13
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

**Recomendaciones:**

1. Fortalecer la socialización de los canales de comunicación con los usuarios; para el reporte adecuado de la encuesta de percepción haciendo de esta una herramienta valiosa en el ciclo de mejora continua
2. Actualizar el manual de proceso del SIAU.
3. Desde la Política de austeridad del gasto se recomienda unirse a la iniciativa de la administración en las campañas de cero papeles, ahorro de servicios públicos
4. Continuar con las estrategias para reducir los tiempos de respuesta y dar cumplimiento a la normatividad vigente.

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