

	Informe PQRSDF	Código:
		Versión:
		Fecha de actualización:
		Página 1 de 9

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES (PQRSF)

Recibidas en la oficina de atención al usuario
ESE Hospital San Lorenzo Liborina Antioquia

SEMESTRE 2 DE 2024

	Informe PQRSDF	Código:
		Versión:
		Fecha de actualización:
		Página 2 de 9

Introducción

La siguiente información corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones (PQRSF), recibidas y atendidas por la ESE Hospital San Lorenzo Liborina Antioquia, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de diciembre de 2024, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y realizar las debidas recomendaciones a la gerencia de la ESE, que conlleve al mejoramiento continuo de la entidad de salud y con la misión de dar confianza a la comunidad.

La información de las PQRSF corresponde al área de Atención al Usuario SIAU de la ESE.

Acceso a la información

En desarrollo del Programa de Gestión Documental y misión de la oficina de atención al ciudadano de la ESE Hospital San Lorenzo Liborina Antioquia y de conformidad con lo establecido en la ley 1712 de 2014, las entidades deben publicar en el sitio web las diferentes categorías de información; la ESE informa que en el portal web <https://www.esesanlorenzoliborina.gov.co/>, donde los grupos de valor podrán consultar los temas de su interés.

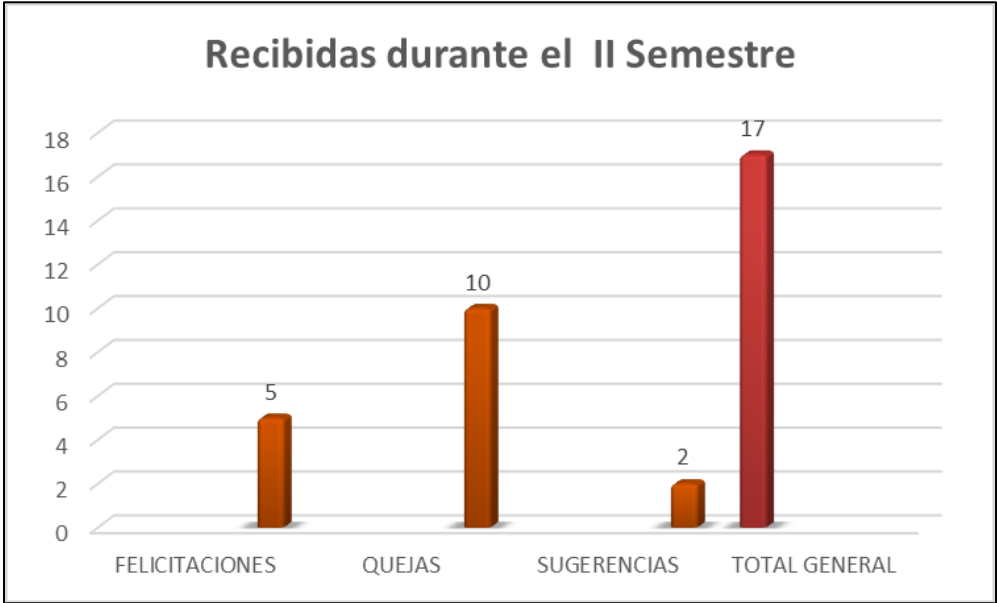
PQRSF Recibidas durante el semestre 2 de 2024

PQRSD Recibidas durante Julio de 2024			PQRSD Recibidas durante Octubre de 2024		
FELICITACIONES	1	1	FELICITACIONES	1	6
QUEJAS			QUEJAS	5	
RECLAMACIÓN			RECLAMACIÓN		
SUGERENCIAS			SUGERENCIAS		
PQRSD Recibidas durante Agosto de 2024			PQRSD Recibidas durante Noviembre de 2024		
FELICITACIONES	2	2	FELICITACIONES		2
QUEJAS			QUEJAS	1	
RECLAMACIÓN			RECLAMACIÓN		
SUGERENCIAS			SUGERENCIAS	1	
PQRSD Recibidas durante Septiembre de 2024			PQRSD Recibidas durante Diciembre de 2024		
FELICITACIONES	1	4	FELICITACIONES		2
QUEJAS	3		QUEJAS	1	
RECLAMACIÓN			RECLAMACIÓN		
SUGERENCIAS			SUGERENCIAS	1	

PQRSF recibidas durante el semestre

PQRSD Recibidas durante el II Semestre del año 2024				
MEDIO DE RECEPCION	FELICITACIONES	QUEJAS	SUGERENCIAS	TOTAL GENERAL
PRESENCIAL ALCALDIA				17
PRESENCIAL ESE				
PAGINA WEB				
CORREO ELECTRONICO				
TELEFÓNICO				
BUZON DE SUGERENCIAS	5	10	2	

PQRSF recibidas por modalidad

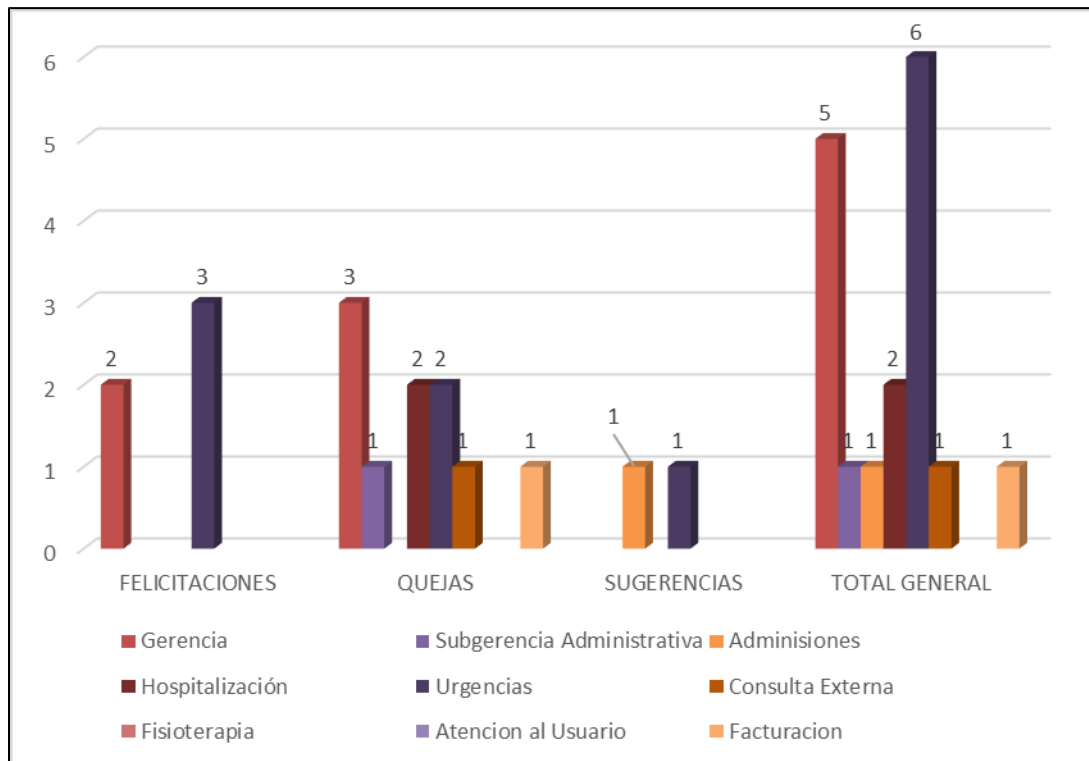


PQRSF recibidas por nuestros canales de atención



PQRSD Recibidas por nuestros canales de atencion II Semestre del año 2024				
MEDIO DE RECEPCION	FELICITACIONES	QUEJAS	SUGERENCIAS	TOTAL GENERAL
BUZON DE SUGERENCIAS	5	10	2	17

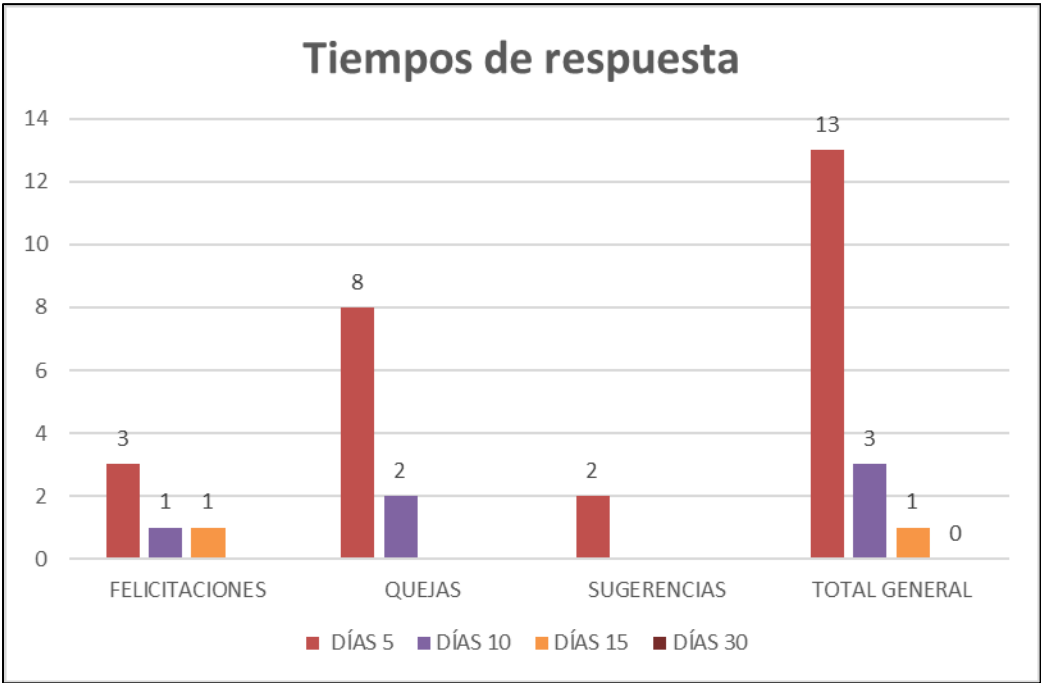
PQRSFD recibidas orientadas por dependencia



PQRSFD Recibidas por dependencia II Semestre del año 2024

ÁREA O SERVICIO	FELICITACIONES	QUEJAS	SUGERENCIAS	TOTAL GENERAL
Gerencia	2	3		5
Subgerencia Administrativa		1		1
Admisiones			1	1
Hospitalización		2		2
Urgencias	3	2	1	6
Consulta Externa		1		1
Fisioterapia				
Atencion al Usuario				
Facturacion		1		1
TOTAL GENERAL	5	8		17

PQRSFD recibidas orientadas por tiempo de respuesta



PQRSFD Recibidas orientadas por tiempos de respuesta II Semestre del año 2024				
DÍAS	FELICITACIONES	QUEJAS	SUGERENCIAS	TOTAL GENERAL
DÍAS 5	3	8	2	13
DÍAS 10	1	2		3
DÍAS 15	1			1
DÍAS 30				0
TOTAL GENERAL	5	10		17

Teniendo en cuenta lo establecido en el Protocolo de Servicio al Ciudadano, definido en la Entidad, el servicio de atención a requerimientos debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario. Para el presente análisis, en cuanto a la oportunidad en las peticiones recibidas, se puede evidenciar en el siguiente cuadro, las observaciones a cada dependencia, que el asesor de control interno encontró en la revisión de la información para la elaboración del informe correspondiente al segundo semestre de 2024

	Informe PQRSDF	Código:
		Versión:
		Fecha de actualización:
		Página 7 de 9

Oportunidad en la Respuesta

DEPENDENCIA	CANTIDAD	OPORTUNIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	
GERENCIA	5	X		
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	1	X		
ADMISIONES	1	X		
HOSPITALIZACIÓN	2	X		
URGENCIAS	6	X		
CONSULTA EXTERNA	1	X		
FACTURACIÓN	1	X		
TOTAL GENERAL	17			

Del cuadro anterior se concluye lo siguiente:

- ✓ En la realización del informe por parte de la asesoría de control interno que los servicios que recibieron alguna manifestación en el segundo semestre de 2024 respondieron diecisiete (17) peticiones en los tiempos establecidos, por lo tanto, ninguna fue respondida de manera extemporánea.

PQRS Anónimas

Teniendo en cuenta lo establecidos en el artículo 69 de la Ley 1437: “Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal”.

	Informe PQRSDF	Código:
		Versión:
		Fecha de actualización:
		Página 8 de 9

Se pudo evidenciar que la ESE Hospital San Lorenzo Liborina Antioquia dio cumplimiento con la publicación en la cartelera de las PQRSF, clasificada como anónima.

De acuerdo con la información registrada en la publicación en cartelera de Atención al Usuario de la ESE, en el periodo evaluado (julio - diciembre de 2024), se recibió un total de nueve (9) PQRSF con remitentes anónimos, como se detalla a continuación:

No. Radicado	Tipo expresión	Fecha publicación anónimo	Fecha retiro anónima	Mes
Sin Radicado	Felicitación	Sin información	Sin información	Septiembre
Sin Radicado	Queja	Sin información	Sin información	Septiembre
Sin Radicado	Queja	Sin información	Sin información	Septiembre
Sin Radicado	Queja	Sin información	Sin información	Septiembre
Sin Radicado	Felicitación	11/10/2024	16/10/2024	Octubre
Sin Radicado	Queja	31/10/2024	5/11/2024	Octubre
Sin Radicado	Queja	31/10/2024	5/11/2024	Octubre
Sin Radicado	Felicitación	11/10/2024	16/10/2024	Octubre
Sin Radicado	Queja	31/11/2024	5/12/2024	Noviembre

Conclusiones y Recomendaciones

El mecanismo de recepción principal de peticiones fue el Buzón de Sugerencias, con el 100%.

Se recomienda en general continuar fortaleciendo controles de la información recibida al interior de la entidad, así como la depuración de los metadatos de cada una de las PQRSF, de igual forma la buena disposición de la información física de las mismas, así como continuar con las medidas que garantizan la respuesta oportuna de todas las solicitudes ingresadas a la ESE, por cuanto se observa que no se presentaron respuestas extemporáneas de las peticiones recibidas en el trimestre.

	Informe PQRSDF	Código:
		Versión:
		Fecha de actualización:
		Página 9 de 9

Durante el periodo informado no se tuvieron petición por los demás medios de recepción o comunicación de la E.S.E, como lo son (página web, Correo Electrónico, Presencial, Línea telefónica).

Se recomienda desde control interno las evidencias de los compromisos de los funcionarios de la ESE que se vieron involucrados en las quejas durante el segundo semestre de 2024, ya que como se manifiesta en la respuesta al usuario que se tomaron las medidas correctivas, pero no se evidencia cuales fueron las medidas correctivas.

Elaboro

John Faber Marin Acevedo
JOHN FABER MARIN ACEVEDO
Asesor Control Interno

Proyecto	Reviso
JOHN FABER MARIN ACEVEDO Asesor Control Interno	GLADIS CORREA Coordinadora SIAU