


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

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

**SEMESTRE 1 DE 2024**

	Informe PQRSDF	Código:
		Versión:
		Fecha de actualización:
		Página 2 de 8

### Introducción

La siguiente información corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades (PQRSF), recibidas y atendidas por la ESE Hospital San Lorenzo Liborina Antioquia, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio 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 1 de 2024

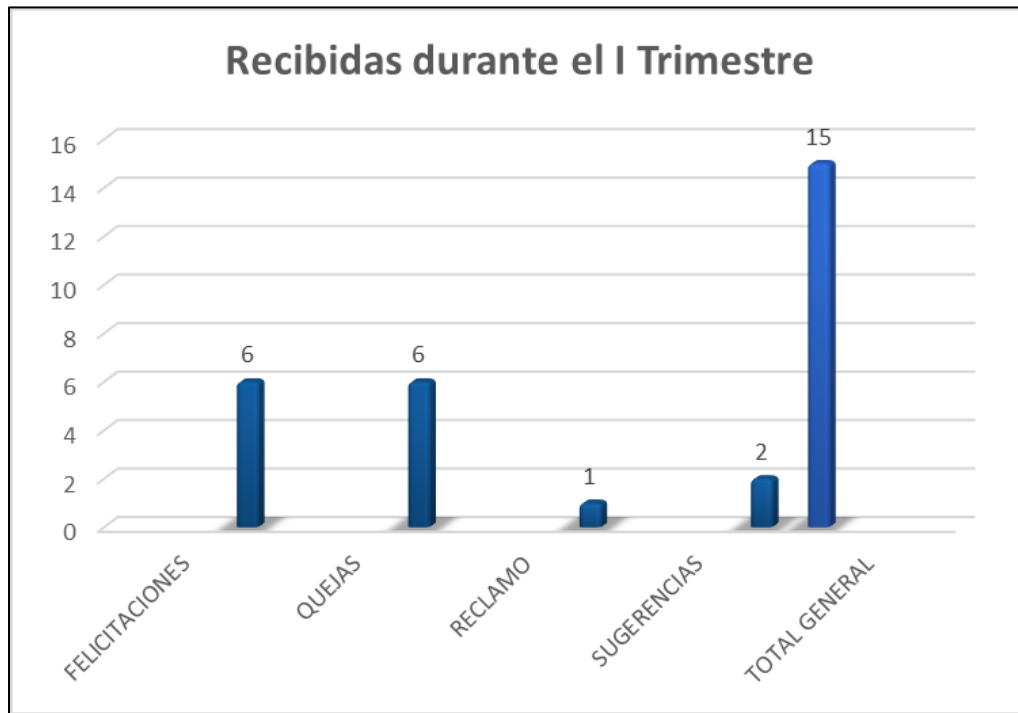
<b>PQRSF Recibidas durante Enero de 2024</b>		
FELICITACIONES	4	8
QUEJAS	2	
RECLAMACIÓN	1	
SUGERENCIAS	1	
<b>PQRSF Recibidas durante Febrero de 2024</b>		
FELICITACIONES	0	
QUEJAS	0	
RECLAMACIÓN	0	
SUGERENCIAS	0	
<b>PQRSF Recibidas durante Marzo de 2024</b>		
FELICITACIONES		1
QUEJAS	1	
RECLAMACIÓN		
SUGERENCIAS		

<b>PQRSF Recibidas durante Abril de 2024</b>		
FELICITACIONES		3
QUEJAS	3	
RECLAMACIÓN		
SUGERENCIAS		
<b>PQRSF Recibidas durante Mayo de 2024</b>		
FELICITACIONES		
QUEJAS		
RECLAMACIÓN		
SUGERENCIAS		
<b>PQRSF Recibidas durante Junio de 2024</b>		
FELICITACIONES	2	3
QUEJAS		
RECLAMACIÓN		
SUGERENCIAS	1	

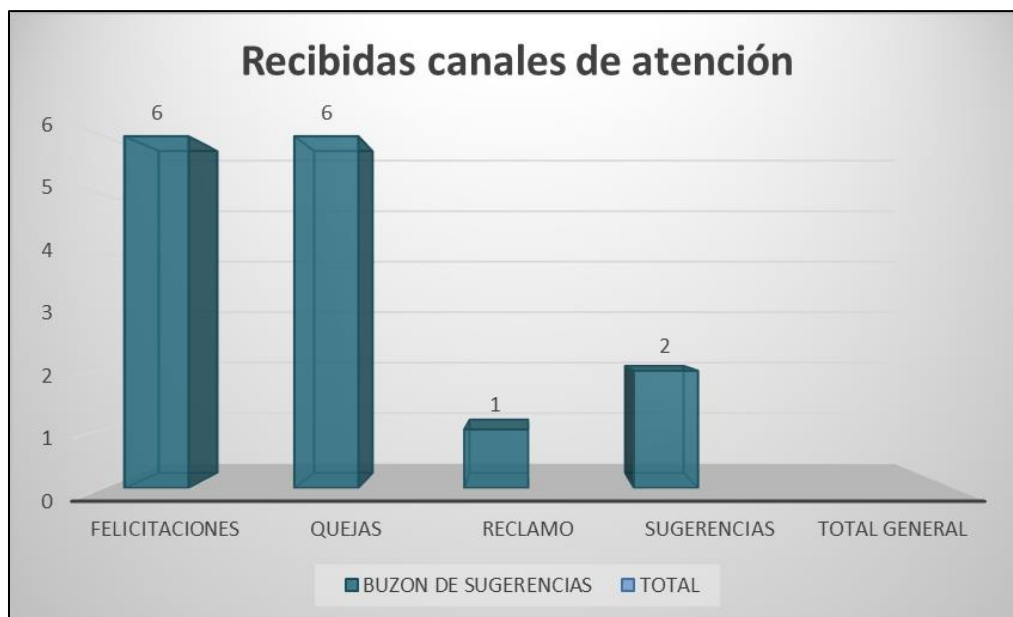
PQRSF recibidas durante el semestre

PQRSD Recibidas durante el I Semestre del año 2024					
MEDIO DE RECEPCION	FELICITACIONES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIAS	TOTAL GENERAL
PRESENCIAL ALCALDIA					15
PRESENCIAL ESE					
PAGINA WEB					
CORREO ELECTRONICO					
TELEFÓNICO					
BUZON DE SUGERENCIAS	6	6	1	2	

PQRSF recibidas por modalidad

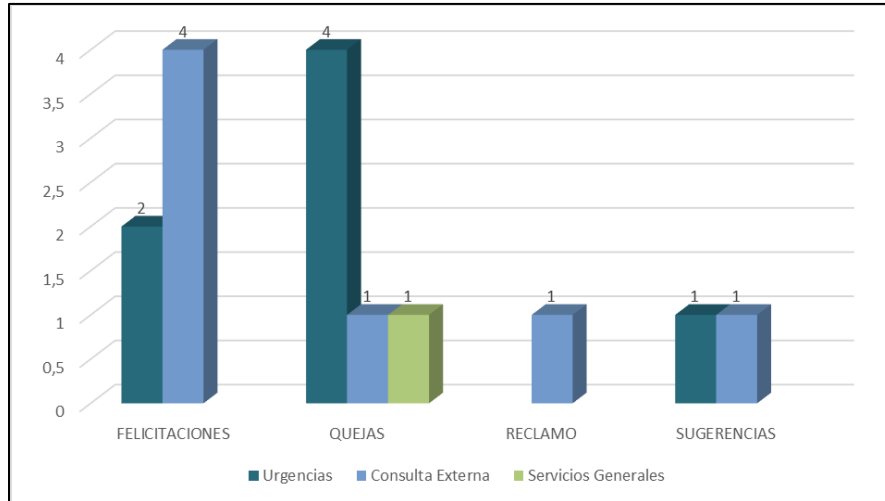


PQRSF recibidas por nuestros canales de atención



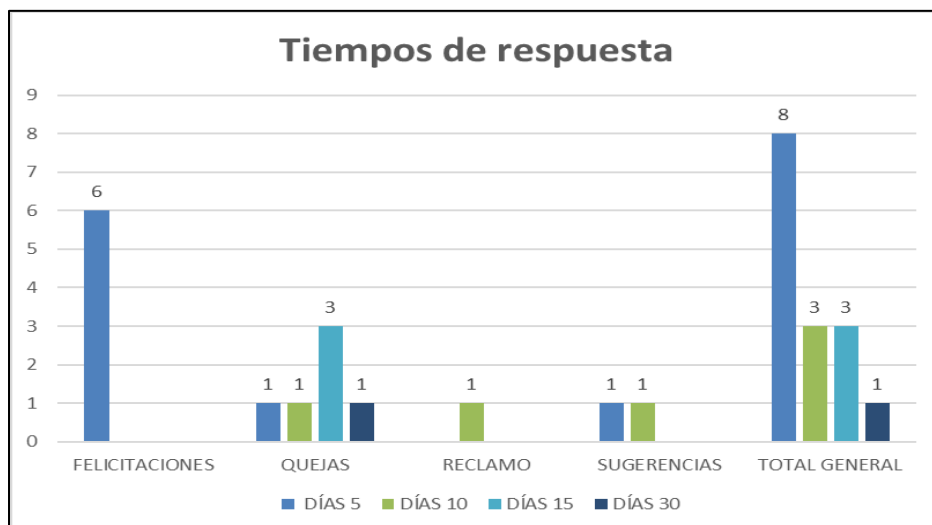
PQRSFD recibidas orientadas por dependencia


PQRSFD Recibidas por dependencia I Semestre del año 2024					
ÁREA O SERVICIO	FELICITACIONES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIAS	TOTAL GENERAL
Urgencias	2	4		1	7
Consulta Externa	4	1	1	1	7
Servicios Generales		1			1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>6</b>	<b>6</b>		<b>1</b>	<b>15</b>



PQRSDF recibidas orientadas por tiempo de respuesta

PQRSDF Recibidas orientadas por tiempos de respuesta I Semestre del año 2024					
DÍAS	FELICITACIONES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIAS	TOTAL GENERAL
DÍAS 5	6	1		1	8
DÍAS 10		1	1	1	3
DÍAS 15		3			3
DÍAS 30		1			1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>6</b>	<b>6</b>		<b>2</b>	<b>15</b>



	Informe PQRSDF	Código:
		Versión:
		Fecha de actualización:
		Página 6 de 8

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 primer semestre de 2024

#### Oportunidad en la Respuesta


DEPENDENCIA	CANTIDAD	OPORTUNIDAD		OBSERVACIONES
		SI	NO	
URGENCIAS	7	X		
CONSULTA EXTERNA	7	X		
SERVICIOS GENERALES	1	X		
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>15</b>			

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 primer semestre de 2024 respondieron 15 peticiones en los tiempos establecidos, por lo tanto, ninguna fue respondida de manera extemporánea.

#### PQRSDF 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

	Informe PQRSDF	Código:
		Versión:
		Fecha de actualización:
		Página 7 de 8

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”.

Se pudo evidenciar que la ESE Hospital San Lorenzo Liborina Antioquia dio cumplimiento con la publicación en la cartelera de las PQRSDF, 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 (enero - junio de 2024), se recibió un total de una (1) PQRSDF 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	Enero
Sin Radicado	Queja	Sin información	Sin información	Abril
Sin Radicado	Queja	Sin información	Sin información	
Sin Radicado	Queja	Sin información	Sin información	
Sin Radicado	Felicitación	Sin información	Sin información	Mayo
Sin Radicado	Felicitación	Sin información	Sin información	
Sin Radicado	Sugerencia	Sin información	Sin información	

### 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 PQRSDF, 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.

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).

Elaboro

*John Faber Marin Acevedo*

JOHN FABER MARIN ACEVEDO  
Asesor Control Interno

Proyecto	Reviso
JOHN FABER MARIN ACEVEDO Asesor Control Interno	GERALDIN MONSALVE URIBE Coordinadora SIAU