	ANALISIS PQRS-F SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2023	

**INFORME PQRS-F RECIBIDAS - SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO
2023**

En este concepto se incluyen: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y agradecimientos recibidos por los usuarios de la institución.

FECHA INFORME CONSOLIDADO: agosto 11 de 2023

PROCESO Y/O DEPENDENCIA: Proceso Gestión de Atención y Servicio al Ciudadano – Trabajo Social

TEMA DE SEGUIMIENTO: Informe de Seguimiento PQRS y del Segundo Trimestre vigencia 2023

INTRODUCCIÓN:

A continuación, se elabora informe de seguimiento y análisis del comportamiento de las PQRS-F reportadas por los usuarios de los servicios del HGYASM: el informe contempla el período entre el 01 de abril y el 30 de junio del año 2023, abarca los resultados de la gestión del SIAU a través de la implementación de los distintos mecanismos de ley, instaurados en la institución para la recepción y atención de las PQRS-F

CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PQRS EN EL HGYASM

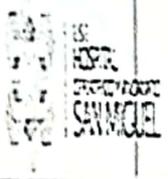
Durante el segundo trimestre del año 2023, los canales con los cuales se obtuvo la información de las PQRS-F fuer fueron:

- Buzón
- Presencial escrita ante Of. SIAU
- Correspondencia radicada en ventanilla única

OBJETIVO:

Elaborar un informe analítico sobre los resultados obtenidos de las PQRS-F reportadas a través de la Oficina de Atención al Usuario, en el segundo trimestre del año 2023.

DESARROLLO DEL INFORME:

	ANALISIS PQRS-F SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2023	

REPORTE PQRS-F SEGUNDO TRIMESTRE

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
PETICIÓN						
QUEJA		1		3		4
RECLAMO						
SOLICITUD						
FELICITACIONES						

ANALISIS DE LOS RESULTADOS:

En el segundo trimestre del año 2023 se presentaron en total 8 PQRS-F, el 100% fueron tipo queja, fueron presentadas por escrito a través del formato para registro de no conformes con código ATU-PQRS-for-004, y radicadas de manera presencial en la oficina del SIAU.

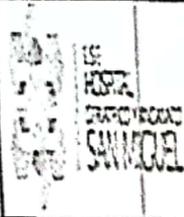
Se puede evidenciar el mayor porcentaje con un 63% de las quejas presentadas, continúan presentándose bajo el marco de situaciones problemas relacionados con la convivencia entre adultos en las salas de hombres y mujeres independientes, se logra identificar que dichas quejas se generan por:

- El trato inadecuado por parte de los adultos mayores residentes en la interacción social entre ellos mismos en mayor proporción
- Y en segundo lugar se dan, durante la atención brindada por el servicio asistencial en las salas generales, también en la interacción entre los adultos mayores y el personal auxiliar de enfermería

Según la categorización de las quejas por severidad, se observa PQRS presentadas en el período indicado se clasifican de la siguiente manera:

- Un 37% son de tipo leve, y se relacionan con agresiones verbales durante la cotidianidad de los adultos mayores (conflictos interpersonales)
- El 25% son de tipo moderado y se dan por violación de las normas pre establecidas por la institución en el Manual de Convivencia.
- Otro 38% corresponden al tipo gravé porque surgen en contextos que amenazan contra la integridad física y psicológica de los actores involucrados (amenazas entre los adultos y agresiones físicas)

Lo anterior muestra la necesidad imperante de retomar con los adultos procesos de re educación en términos de aceptar y cumplir con las normas



**ANALISIS PQRS-F SEGUNDO
TRIMESTRE AÑO 2023**

contenidas en el Manual de Convivencia de la institución a través de capacitaciones donde se socialice el documento en mención con los adultos.

Así mismo se requiere desde la institucionalidad, un abordaje con los adultos que permita identificar las conductas no aptas en las cuales vienen incumpliendo, para contrarrestar de forma estratégica la reproducción de esta condición que afecta la sana convivencia de los adultos residentes en el servicio de Albergue de la institución.

Finalmente, es conveniente resaltar que durante este segundo trimestre no se contó tampoco con el canal virtual del mail para registro de PQRS-F por parte de usuarios externos a la institución principalmente y a nivel interno continúa siendo subutilizado el canal "Buzones". Y debido a la persistencia de situación problema asociada al uso cabal de internet en términos de calidad y oportunidad, más las fallas técnicas en los sistemas de información con daño total no reparable de la CPU del equipo de cómputo de la Asistente del área del SIAU, se tuvo como resultado la pérdida total de toda la información del presente trimestre, hecho que dificultó la presentación oportuna del informe de seguimiento para el periodo.

Atentamente,

*Leivy Cuadros M.
T. 50001*

LEIVY CUADROS MOSQUERA.
Trabajadora Social - SIAU