



CUARTO INFORME TRIMESTRAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (Octubre – Diciembre de 2019)

INTRODUCCIÓN

El sistema de quejas, reclamos y sugerencias se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuales son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales de la ESE. De igual forma se puede establecer la manera como poder resolver todas aquellas inquietudes y de esta forma combatir las debilidades o amenazas de la ESE.

A continuación se presenta el informe de los mecanismos de percepción, realizado en el cuarto trimestre de 2019; los datos aquí obtenidos son basados en la recolección de la información de la apertura de buzones de sugerencias, tramite de quejas y reclamos.

OBJETIVOS

Verificar el cumplimiento de la Ley 190 de 1995, en su artículo 53 que dice: *“en toda entidad pública deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen relacionado con el cumplimiento de la misión de la entidad”*.

Evaluar la información obtenida de la aplicación del procedimiento de sistema de información y atención al usuario de la E.S.E. Hospital San Rafael de Fundación – Magdalena; del 1 de octubre al 31 de diciembre del año 2019, las manifestaciones de los usuarios durante la atención en servicios de la institución.

ALCANCE

Se verificara la información del SIAU de la E.S.E Hospital San Rafael de Fundación- Magdalena, referente a:

- Recepción, gestión y respuestas a quejas y reclamos
- Buzones de sugerencias
- Medición de la satisfacción de usuarios
- Información y orientación al usuario

gerencia@hospitalsanrafaelfundacion.gov.co
calle 16 No. 5ª-46 salida a Valledupar tel 4140124



- Proceso y procedimiento del área seguimiento y revisión continua con el fin de comprobar si los procesos de PQRS se les dieron la solución y respuesta oportuna en el cuarto trimestre de 2019.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

➤ RESULTADO DE LAS PQRS

Durante el cuarto trimestre de 2019 se recibieron en la ESE Hospital San Rafael de Fundación, nueve (9) PQRS a través de los buzones de sugerencias de la entidad y recepcionadas en la oficina de SIAU

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	5	100%
RECLAMOS	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
FELICITACIONES	0	0%
TOTAL	5	100%

➤ PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS y muestra la preferencia de los usuarios por el buzón de sugerencias

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUZÓN	5	100%
PERSONAL	0	0%
CORREO INSTITUCIONAL	0	0%
VENTANILLA ÚNICA	0	0%
TOTAL	5	100%



➤ **PQRS POR TIPO DE USUARIO**

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
USUARIO (CLIENTE EXTERNO)	5	100%
FUNCIONARIO DE LA ESE (CLIENTE INTERNO)	0	0%
TOTAL	5	100%

La clasificación de las PQRS por tipo de usuario indica que el 100% de estas fueron presentadas por el usuario o su acompañante.

➤ **DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS DEL BUZÓN DE SUGERENCIA POR DEPENDENCIA**

Las PQRS recibidas durante el segundo trimestre de 2019 están distribuidas por dependencia de la siguiente manera:

ÁREAS	CONSULTA EXTERNA	PEDIATRÍA	HOSPITALIZACIÓN	URGENCIAS
Según acta de apertura del 25 de octubre de 2019	0	0	0	0
Según acta de apertura del 25 de noviembre de 2019	2	0	0	3
Según acta de apertura del 19 de diciembre de 2019	0	0	0	0

Las quejas presentadas equivalen al 100% de los documentos encontrados en los buzones de sugerencias que se encuentran en las distintas áreas de la ESE, las cuales en este cuarto trimestre, se concentran en su mayoría en la inconformidad por parte de los usuarios en los servicios prestados por parte del personal asistencial (auxiliar de enfermería) del servicio de vigilancia y de camillero la ESE.



Tu Salud En Nuestras Manos

De la información presentada y una vez revisado cada uno de los formatos de buzón de sugerencias, se concluye que, de las 5 quejas presentadas, se analiza que 4 de ellas hacen referencia a la inconformidad presentada por parte del usuario externo sobre los servicios prestados por parte del personal asistencial y del personal que presta el servicio de vigilancia y camillero en la entidad y 1 en la demora de atención en facturación.

➤ **ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

- Tabulación de encuestas aplicadas

MESES	TOTAL ENCUESTADOS	ENCUESTADOS SATISFECHOS	ENCUESTADOS INSATISFECHOS
OCTUBRE	312	305	7
NOVIEMBRE	343	335	8
DICIEMBRE	313	309	3
TOTAL	968	949	18

- Calificación de la experiencia global respecto a los servicios de salud que se prestan a los usuarios:

Mes	Calificación					
	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE
Octubre	99	170	36	7	0	0
Noviembre	158	138	39	8	0	0
Diciembre	139	82	26	2	0	0



- principales causas de quejas y reclamos

ITEM	CAUSAS
1	Falta de camillas en el área de urgencias
2	Respeto a la privacidad del paciente
3	Demora para las remisiones
4	Demora para resultados en el laboratorio
5	Inconformidad en servicios prestados por parte del personal asistencial

DEBILIDADES:

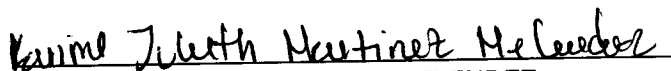
La continuidad en quejas presentadas con respecto a la inconformidad presentada por parte del usuario externo sobre el trato no humanizado por parte del personal asistencial, de vigilancia y camilleros en la entidad.

FORTALEZAS:

Al igual que en informes anteriores se observa en los respectivos seguimientos de la Profesional Universitario Responsable del área de Control Interno que la oficina de SIAU fomenta la participación ciudadana, vela por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y cumple con el objetivo de darles a conocer esta política administrativa; igualmente la disminución de quejas encontradas en los buzones de sugerencias que se encuentran distribuidos en las áreas de la ESE.

RECOMENDACIONES:

Establecer en el Manual de Procesos y Procedimientos, el subproceso del sistema de información al usuario SIAU, de manera detallada, los procedimientos que se deben cumplir y los responsables directos de dar respuestas efectivas y tiempo al quejoso, y de esta forma, tomar los correctivos y acciones pertinentes. Las quejas que al día de hoy no se les ha dado respuesta, serán remitidas de manera inmediata a los servicios correspondientes desde la oficina de control interno para que se le dé el trámite necesario y sea allegada la respuesta en el término de la distancia a la coordinación de SIAU.


KARIME JULIETH MARTINEZ MELENDEZ
**Profesional Universitario Responsable del
Área de Control Interno**