



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación  
Nit. 891.780.008-7

|  
**TERCER INFORME TRIMESTRAL  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
(JULIO – SEPTIEMBRE de 2020)**

## **INTRODUCCIÓN**

El sistema de quejas, reclamos y sugerencias se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo; toda vez que permite observar e informarse de lo que acontece, cuales son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionan con el cumplimiento de los objetivos misionales de la ESE. De igual forma se puede establecer correcciones y mejoras con el fin de combatir las debilidades o amenazas que se presenten.

A continuación me permito presentar el informe sobre los mecanismos de percepción los cuales fueron empleados durante el tercer trimestre del año dos mil veinte (2020). Los datos aquí obtenidos son basados en la recolección de la información de la apertura de los buzones de sugerencias y las encuestas realizadas a los usuarios a los que se les prestan los servicios de salud en **LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUNDACIÓN**.

## **OBJETIVOS**

1. 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”.
2. 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; desde el día primero (01) de Julio hasta el día treinta (30) de septiembre del año dos mil veinte (2020), sobre sus manifestaciones durante la atención recibida en los servicios prestados en la institución.



## ALCANCE

Se verificará la información del SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (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.
- 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 tercer trimestre de 2020.

## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

### ➤ RESULTADO DE LAS PQRS

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	4	66.66 %
RECLAMOS	0	0%
SUGERENCIAS	2	33.33 %
FELICITACIONES	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Durante el tercer trimestre del año dos mil veinte (2020) se recibieron en la ESE Hospital San Rafael de Fundación, seis (06) PQRS a través de los buzones de sugerencias.



➤ **PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN**

<b>MEDIO DE RECEPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
BUZÓN	6	100%
PERSONAL	0	0%
CORREO INSTITUCIONAL	0	0%
VENTANILLA ÚNICA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS. Se evidencia la preferencia de los usuarios por el uso de los buzones de sugerencias.

➤ **PQRS POR TIPO DE USUARIO**

<b>TIPO DE USUARIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
USUARIO (CLIENTE EXTERNO)	6	100%
FUNCIONARIO DE LA ESE (CLIENTE INTERNO)	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

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 tercer trimestre del año dos mil veinte (2020) están distribuidas por dependencia de la siguiente manera:

ÁREAS	CONSULTA EXTERNA	PEDIATRÍA	HOSPITALIZACIÓN	URGENCIAS
	0	0	0	0
	0	0	0	0
Según acta de apertura del 30 de Septiembre de 2020	2	0	2	2

Es de anotar que según acta allegado por parte de la coordinación del SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU), se informó que debido a la declaratoria de estado de emergencia decretado por la presidencia de la república ante la pandemia por LA COVID 19; y con el fin de dar cumplimiento con los protocolos de bioseguridad impuestos y evitar aglomeraciones, se decidió realizar una sola apertura de los buzones de sugerencias; la cual aconteció el día treinta (30) de septiembre de la anualidad.

La coordinación del SIAU, certifico que una vez revisados cada uno de los formatos hallados en los buzones de sugerencias que se encuentran ubicados en el área de consulta externa, en el área de hospitalización y en el área de urgencias; se encontró lo siguiente: cuatro (4) quejas, dos (2) sugerencias; manifestando lo siguiente:

- Demoras en la atención en el área de rayos X. Una (01) queja.
- Atrasos en la atención de especialistas en consulta externa. Tres (03) quejas.
- Demoras en el proceso de facturación y autorización. Dos (02) sugerencias.



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

- Tabulación de encuestas aplicadas.

<b>MESES</b>	<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>ENCUESTADOS SATISFECHOS</b>	<b>ENCUESTADOS INSATISFECHOS</b>
<b>JULIO</b>	142	99	43
<b>AGOSTO</b>	175	149	26
<b>SEPTIEMBRE</b>	200	182	18
<b>TOTAL</b>	517	430	87

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

<b>Calificación Mes</b>	<b>MUY BUENA</b>	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>MUY MALA</b>	<b>NO RESPONDE</b>
<b>JULIO</b>	65	30	17	12	18	0
<b>AGOSTO</b>	69	48	25	22	11	0
<b>SEPTIEMBRE</b>	148	30	7	9	6	0



-Principales causas de quejas y sugerencias.

ITEM	CAUSAS
1	Demoras en la atención en el área de rayos X.
2	Atrasos en la atención de especialistas en consulta externa.
3	Demoras en el proceso de autorización, facturación y atención.

### DEBILIDADES

- Comparado con el segundo trimestre del año dos mil veinte (2020) se evidencia un aumento en el número de las quejas y sugerencias.
- El área de Consulta Externa obtuvo el mayor número de quejas y todas haciendo mención a retrasos en la atención por parte de los especialistas.
- El porcentaje de usuarios satisfechos en este trimestre bajo en relación con el trimestre pasado.

### FORTALEZAS

- En el área de urgencias no se presentaron quejas ni sugerencias a diferencia del trimestre pasado; lo cual refleja que se tomaron los correctivos correspondientes a fin de que estas fueran superadas. Es preciso aclarar que a pesar de que se hallaron quejas en el buzón ubicado en el área de urgencias ninguna de estas iban dirigidas a esta área.
- A diferencia del trimestre pasado la encuesta fue aplicada a un número mayor de usuarios.
- Existe un porcentaje mayor en los usuarios satisfechos con los servicios prestados por la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUNDACIÓN; esto según los resultados arrojados por las encuestas aplicadas en los meses de JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2020.
- Todas las quejas halladas en los buzones de sugerencias son clasificadas como leves.



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación  
Nit. 891.780.008-7

## CONCLUSION

A pesar de que en las encuestas aplicadas en los meses de JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2020 se evidencia un porcentaje superior de satisfacción en los usuarios a los que se les presta los servicios de salud, y de otro lado cabe resaltar que no se encuentran quejas en los buzones de sugerencias de clasificación grave; es preciso manifestar que se debe prestar especial atención y hacer seguimientos a las dificultades a fin de superar estas; y obtener la excelencia en la prestación de los servicios de salud y satisfacción en cada uno de los usuarios.

## RECOMENDACIONES

- Se sugiere a la GERENCIA informe y dé seguimiento a las áreas en las cuales los usuarios presentaron quejas y sugerencias referentes a la prestación del servicio; con el fin de tomar los correctivos necesarios y dar respuesta oportuna a estas.
- Se sugiere a la coordinación de SIAU que en este trimestre se realice la apertura de los buzones de sugerencias en un plazo no superior de quince (15) días; con el fin de tramitar y dar respuestas a las PQRS presentadas de forma eficaz y oportuna.
- Sugiere a la Coordinación de SIAU seguir motivando a los usuarios a utilizar los buzones de sugerencias y a participar de las encuestas de satisfacción.

**MÓNICA ANDREA AMASHTA LOBO**  
Profesional Responsable del Sistema de Control Interno