



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación

Nit. 891.780.008-7

Tu Salud En Nuestras Manos



## **PRIMER INFORME TRIMESTRAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (Enero – marzo 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 primer 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 enero a 31 de marzo 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:

[gerencia@hospitalsanrafaeldefundacion.gov.co](mailto:gerencia@hospitalsanrafaeldefundacion.gov.co)  
calle 16 No. 5ª-46 salida a Valledupar tel 4140124



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



Tu Salud En Nuestras Manos

- 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 primer trimestre de 2019.

## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

### ➤ RESULTADO DE LAS PQRS

Durante el primer trimestre de 2019 se recibieron en la ESE Hospital San Rafael de Fundación, dieciséis (16) PQRS, 16 a través de los buzones de sugerencias de la entidad y 2 recepcionadas en la oficina de SIAU

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	14	78%
RECLAMOS	1	5%
SUGERENCIAS	3	17%
FELICITACIONES	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

### ➤ 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	16	89%
PERSONAL	0	0%
CORREO INSTITUCIONAL	0	0%
VENTANILLA ÚNICA	2	11%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>



➤ **PQRS POR TIPO DE USUARIO**

<b>TIPO DE USUARIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
USUARIO (CLIENTE EXTERNO)	18	100%
FUNCIONARIO DE LA ESE (CLIENTE INTERNO)	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</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 primer trimestre de 2019 están distribuidas por dependencia de la siguiente manera:

<b>ÁREAS</b>	<b>CONSULTA EXTERNA</b>	<b>PEDIATRÍA</b>	<b>HOSPITALIZACIÓN</b>	<b>URGENCIAS</b>
Según acta de apertura del 17 de enero de 2019	1	1	0	4
Según acta de apertura del 18 de febrero de 2019	1	0	0	3
Según acta de apertura del 19 de marzo de 2018	4	0	0	2



Las sugerencias presentadas equivalen al 100% de los documentos radicados, las cuales en este primer trimestre, se concentran en su mayoría en las áreas de urgencias y consulta externa, referentes a establecer herramientas que mejoren las condiciones, como la de adicionar más camillas y sillas.

De la información presentada se concluye lo siguiente, de las 18 quejas y sugerencias presentadas se analiza que 6 de ellas hacen referencia a la falta de sillas en el área de consulta externa para los usuarios, 4 a la de adicionar más camillas en el área de urgencias, 5 a la inadecuada prestación del servicio y atención por parte del personal asistencial, 1 al tiempo de espera para ser atendido por parte de especialista y 2 a la demora de entrega de resultados de laboratorio

De acuerdo a lo anteriormente señalado se depositaron en los buzones de la entidad 16 quejas y/o sugerencias y 2 formatos diligenciados por los usuarios en la oficina de SIAU, los cuales en su totalidad expresan insatisfacción.

➤ **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>ENERO</b>	161	152	9
<b>FEBRERO</b>	215	206	9
<b>MARZO</b>	-	-	-
<b>TOTAL</b>	376	358	18



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

Calificación Mes	Calificación					
	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE
Enero	56	69	27	5	4	0
Febrero	41	142	23	6	3	0
Marzo	-	-	-	-	-	-

- principales causas de quejas y reclamos

ITEM	CAUSAS
1	Falta de camillas en el área de urgencias
2	Demoras para las remisiones
3	Demora para asignación de citas para el médico internista
4	Privacidad para el paciente en la urgencias
5	Baños de consulta están muy lejos
6	Falta de sillas de ruedas en el área de consulta externa
7	Demora en los laboratorios para la entrega
8	Entre otros

### DEBILIDADES:

El aumento de quejas referentes a las condiciones de espera en la atención prestada por parte de la entidad en el área de consulta de externa referente a la falta de sillas y en el área de urgencias por ausencia de camillas.

### FORTALEZAS:

Al igual que en informes anteriores se observa en los respectivos seguimientos de la oficina asesora 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.



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación  
Nit. 891.780.008-7  
Tu Salud En Nuestras Manos



Las acciones de mejora realizadas por parte de la gerencia en cuanto a infraestructura y tecnología para la adecuada y eficaz prestación del servicio.

**RECOMENDACIONES:**

Desarrollar un Plan de Buen trato o realizar charlas dirigidas al personal asistencial con el propósito de comprometer a los equipos de salud a estar permanentemente preocupados de la calidad de la atención entregada y de cómo esta puede impactar la satisfacción o insatisfacción de los usuarios, haciendo una diferencia entre las expectativas y las necesidades de salud de estos mismos.

Estudiar la posibilidad de la ampliación o reorganización del área de urgencias para un mejor acondicionamiento con el propósito de brindar un mejor servicio.

Karime J. Martinez Melendez  
KARIME JULIETH MARTINEZ MELENDEZ  
**Profesional Universitario Responsable del  
Área de Control Interno**