



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



SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (Abril – Junio 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 segundo 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 abril a 30 de junio 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

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



- 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 segundo trimestre de 2019.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

➤ RESULTADO DE LAS PQRS

Durante el segundo trimestre de 2019 se recibieron en la ESE Hospital San Rafael de Fundación, nueve (09) PQRS a través de los buzones de sugerencias de la entidad y 2 recepcionadas en la oficina de SIAU

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	8	73%
RECLAMOS	0	0%
SUGERENCIAS	2	18%
FELICITACIONES	1	9%
TOTAL	11	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	9	82%
PERSONAL	0	0%
CORREO INSTITUCIONAL	0	0%
VENTANILLA ÚNICA	2	18%
TOTAL	11	100%



➤ **PQRS POR TIPO DE USUARIO**

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
USUARIO (CLIENTE EXTERNO)	11	100%
FUNCIONARIO DE LA ESE (CLIENTE INTERNO)	0	0%
TOTAL	11	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 18 de abril de 2019	0	0	0	2
Según acta de apertura del 16 de mayo de 2019	1	0	0	2
Según acta de apertura del 18 de junio de 2019	0	4	0	0

Las sugerencias 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 segundo trimestre, se concentran en su mayoría en las áreas de



urgencias y pediatría, referentes al mal estado del techo de pediatría y su respectivo arreglo y a las fallas presentadas según los acompañantes de usuarios en el proceso de canalización pediátrica en el área de urgencias.

De la información presentada y una vez revisado cada uno de los formatos de buzón de sugerencias se concluye lo siguiente, de las 9 quejas, sugerencias y/o felicitaciones presentadas, se analiza que 2 de ellas hacen referencia al mal estado del techo en el área de pediatría, otras 2 a fallas presentadas por parte de las auxiliares de enfermería en el proceso de canalización pediátrica, 3 a la demora en la atención prestada por parte del personal asistencial, 1 a la falta de camillas en el área de urgencias, 1 felicitación al personal del hospital y por último, nuevamente se presentaron 2 quejas referentes a la demora de entrega de resultados en el área de laboratorio.

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

- Tabulación de encuestas aplicadas

MESES	TOTAL ENCUESTADOS	ENCUESTADOS SATISFECHOS	ENCUESTADOS INSATISFECHOS
ABRIL	226	221	5
MAYO	224	222	2
JUNIO	255	251	4
TOTAL	705	694	11



- 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
Abril	52	148	21	3	2	0
Mayo	53	156	13	2	0	0
Junio	79	172	12	6	0	0

- principales causas de quejas y reclamos

ITEM	CAUSAS
1	Demora para las remisiones
2	Falta de camillas en el área de urgencias
3	Privacidad para el paciente en la urgencias
4	Privacidad para el paciente en la urgencias

DEBILIDADES:

El aumento de quejas en estos dos trimestres referentes a la demora en la entrega de resultados de laboratorios.

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.

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



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



RECOMENDACIONES:

La oficina de SIAU debería informar al área de calidad todas aquellas quejas que tengan donde el usuario considera que hubo una mala praxis realizada por parte del personal asistencial, para el seguimiento pertinente y su respectivo correctivo; así mismo, se ponga en conocimiento sobre la demora o entrega tardía de los resultados de laboratorios.

Karime J. Martínez Melendez

KARIME JULIETH MARTINEZ MELENDEZ

**Profesional Universitario Responsable del
Área de Control Interno**