



INFORME PQRS



**E.S.E HOSPITAL SAGRADO
CORAZÓN DE JESÚS**
Valencia- Córdoba

**INFORME DE GESTION
SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

**E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS DE VALENCIA –
CORDOBA.**

**SEGUNDO SEMESTRE
JULIO - DICIEMBRE.
2019**

**EN CUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE
2.011.**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

PROFESIONAL:

ZULIM TRUJILLO GUERRA

VALENCIA – CORDOBA.



INFORME PQRS



**E.S.E HOSPITAL SAGRADO
CORAZÓN DE JESÚS**
Valencia- Córdoba

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Este documento contiene la gestión institucional que se ha venido realizando sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que presentaron los usuarios de La E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS. Durante el segundo semestre del año 2019 comprendido desde el 01 de julio a 31 de diciembre de 2019, en donde se determina la oportunidad de las respuestas y las recomendaciones a los responsables del proceso para su mejoramiento en procura del bienestar de los usuarios.

OBJETIVO

Consolidar la información obtenida de la aplicación del procedimiento de recepción, trámite y respuesta a las manifestaciones de los usuarios durante la atención en servicios de la institución.

Verificar el cumplimiento de la Ley 190 de 1995, en sus artículos 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”.

ARTICULO 55. “Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.”

De igual manera, Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de julio 12 de 2011, el cual se norma lo siguiente: La Oficina de control interno deberá



INFORME PQRS



**E.S.E HOSPITAL SAGRADO
CORAZÓN DE JESÚS**
Valencia- Córdoba

vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

ATENCIÓN AL USUARIO.

La oficina de SIAU de la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS, viene realizando una atención personalizada a los usuarios para atender sus necesidades u orientarlo a la instancia donde pueda ser resuelta su necesidad, para lo cual se cuenta con el recurso humano idóneo que recibe la necesidad del usuario.

La oficina del SIAU también viene recibiendo las manifestaciones de los usuarios depositadas en los buzones de PQRSF de la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS, procedimiento de apertura que se realiza por un comité donde participa un representante de los usuarios de lo cual queda constancia en las respectivas actas de apertura de buzones, a las cuales se gestionan, tramitan y resuelven.

INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)

A continuación se presentan un consolidado de los resultados generales de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, Sugerencias y Felicidades, sobre el segundo semestre del año 2019, la gestión y trámites realizados para resolver las necesidades de los usuarios y tiempo de respuestas, encontrándose las siguientes estadísticas:

CONSOLIDADO JULIO – AGOSTO 2019

No.	Tipo	Fecha De La PQRS	Fecha Apertura De Buzón	Fecha De Respuesta	Canal De Recepción	Asunto	Observación
26	Q.	03/07/2019	05/07/2019	05/07/2019	BUZONES	Llego	La respuesta



INFORME PQRS



**E.S.E HOSPITAL SAGRADO
CORAZÓN DE JESÚS**

Valencia- Córdoba

					DE (PQSRF)	puntual a la hora programad a de la cita odontológic a y la atendieron una hora más tarde.	de la queja no fue notificada al usuario.
27	R.	09/07/2019	12/07/2019	12/07/2019	BUZONES DE (PQSRF)	Falta de atención oportuna en P y P	Se notificó la respuesta
28	R	18/07/2019	19/07/2019	22/07/2019	BUZONES DE (PQSRF)	Mala atención del servicio de salud	No se pudo notificar la respuesta
29	R	25/07/2019	26/07/2019	30/07/2019	BUZONES DE (PQSRF)	No había medicamen tos en la farmacia del hospital para control de la presión.	Se notificó la respuesta
30	S	08/08/2019	09/08/2019	13/08/2019	BUZONES DE (PQSRF)	Mejorar el servicio de la entrega de medicamen tos en farmacia	Se notificó la respuesta
31	R	09/08/2019	09/08/2019	13/08/2019	BUZONES DE (PQSRF)	Falta de medicamen tos en la farmacia	Se notificó la respuesta
32	R	09/08/2019	09/08/2019	13/08/2019	BUZONES DE (PQSRF)	Falta de medicamen tos en la farmacia	Se notificó la respuesta
33	R	22/08/2019	23/08/2019	27/08/2019	BUZONES DE (PQSRF)	Administra ción de medicamen to equivocado	Se notificó respuesta
34	R	25/08/2019	23/08/2019	29/08/2019	BUZONES	Falta de	Se notificó la



INFORME PQRS



**E.S.E HOSPITAL SAGRADO
CORAZÓN DE JESÚS**

Valencia- Córdoba

					DE (PQSRF)	amabilidad de la fisioterapeu ta	respuesta
--	--	--	--	--	---------------	---	-----------

CONSOLIDADO SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2019

No.	TIPO	FECHA DE LA QUEJA	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCION	ASUNTO	Observación
35	Q	15/09/2019	20/09/2019	23/09/2019	BUZONES DE (PQSRF)	La auxiliar de enfermería del área de curaciones no me atendía por estar hablando por celular	Se notificó la respuesta
36	F y S	16/09/2019	20/09/2019	23/09/2019	BUZONES DE (PQSRF)	Felicitaciones por buena atención del servicio que presta la E.S.E. y sugerencia para que los funcionarios porten identificación	No se pudo notificar la respuesta
37	F y S	19/09/2019	20/09/2019	23/09/2019	BUZONES DE (PQSRF)	Felicitaciones por buena atención del servicio que presta la E.S.E. y sugerencia para que los funcionarios porten identificación	No se pudo notificar la respuesta
38	S	No tiene fecha	20/09/2019	23/09/2019	BUZONES DE (PQSRF)	Un Televisor de consulta externa	No se pudo notificar la respuesta



INFORME PQRS



**E.S.E HOSPITAL SAGRADO
CORAZÓN DE JESÚS**
Valencia- Córdoba

39	S	30/09/2019	30/09/2019	03/10/2019	BUZONES DE (PQSRF)	la enfermera de planificación familiar fue grosera	Se notificó la respuesta
40	R	03/10/2019	04/10/2019	No hubo respuesta	BUZONES DE (PQSRF)	Los médicos demoran mucho tiempo para atender	
41	R	No tiene fecha	04/10/2019	No hubo respuesta	BUZONES DE (PQSRF)	No se encuentran citas médicas disponibles por teléfono	

CONSOLIDADO NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2019

No.	TIPO	FECHA DE LA QUEJA	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA RESPUESTA	CANAL DE RECEPCION	ASUNTO	Observación
42	Q	25/11/2019	28/11/2019	29/11/2019	BUZONES DE (PQSRF)	La dra. Ruth Lopera atiende con una hora de retraso a una paciente embarazada además no tiene buena actitud.	Se notificó la respuesta
43	Q	27/11/2019	28/11/2019	29/11/2019	BUZONES DE (PQSRF)	Demasiada larga la fila de facturación y no alcancé a llegar a la cita de control de mi hija.	Se notificó la respuesta



INFORME PQRS



**E.S.E HOSPITAL SAGRADO
CORAZÓN DE JESÚS**
Valencia- Córdoba

44	Q	06/12/2019	06/12/2019	09/12/2019	BUZONES DE (PQSRF)	Mala atención de la dra. Paulina Vellojin, en el área de odontología .	No se pudo notificar la respuesta
45	Q	13/12/2019	13/12/2019	24/05/2019	BUZONES DE (PQSRF)	Inconformidad en la atención de urgencias.	No se pudo notificar la respuesta

Se observa un número de (20) quejas, felicitaciones, reclamos y sugerencias en este segundo semestre del año 2019, los cuales evidencian que disminuyeron (05) PQRSF en comparación al primer semestre del año 2019 que tuvo (25) quejas, felicitaciones, reclamos y sugerencias.

Igualmente se observa que el (90%) de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones fueron resueltos a los usuarios dentro de los términos legales.

SOCIALIZACION DE DERECHOS Y DEBERES.

Se evidencian unos formatos donde se registra la asistencia de los usuarios de la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS, que reciben la socialización de derechos y deberes, en la zona urbana y rural del municipio de valencia, respecto a los servicios de salud de la institución.

ENCUESTAS DE SATISFACCION A LOS USUARIOS.

Durante el segundo semestre del año 2019 se realizaron 1800 encuestas a los usuarios de la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS relacionada con la asignación de citas médicas, tipo de población, tiempo de espera en la



INFORME PQRS



**E.S.E HOSPITAL SAGRADO
CORAZÓN DE JESÚS**
Valencia- Córdoba

consulta externa, en cuantos días se realizan los exámenes de laboratorio, tiempo de espera para los EKG, calificación de la atención y trato del médico y la enfermera, como califica el aseo del hospital, como califica el servicio utilizado, recomendaciones del hospital, los derechos y deberes, a las cuales la mayoría de los encuestados respondieron que los servicios prestados por el hospital fueron buenos y se sienten satisfechos con la atención, las cuales presentaron porcentajes de satisfacción como se relacionan en las siguientes gráficas.

CONCLUSIONES.

De la verificación realizada a la gestión de la oficina del SIAU de la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS, se evidencia la gestión oportuna de las respuestas a las PQRSF de los usuarios y la implementación de un aplicativo que mide el porcentaje de cumplimiento de la gestión en el trámite de las PQRSF. Aunque será muy importante que la oficina de SIAU requiera la participación de los jefes de procesos, áreas y funcionarios, en la gestión y tramite de las inconformidades de los usuarios.

Se pudo establecer que el mayor número de quejas y reclamos de los usuarios durante el primer semestre del año 2019, se debe a la falta de medicamentos en farmacia, el uso de celular de las enfermera en la atención de los pacientes, falta de amabilidad en la atención.

Igualmente se evidencia la realización y medición de la satisfacción del usuario a través de encuestas como instrumento idóneo para tomar decisiones que permitan el mejoramiento continuo de los servicios de salud que presta la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS.



INFORME PQRS



**E.S.E HOSPITAL SAGRADO
CORAZÓN DE JESÚS**
Valencia- Córdoba

RECOMENDACIONES.

1. Requerir la participación de los jefes de proceso, área y funcionarios, en la gestión y trámite de las inconformidades de los usuarios, con el objetivo de mejorar la prestación de los servicios en los cuales se presenta la inconformidad de los usuarios.
2. Implementar un formato de notificación de las respuestas de las PQRS a los usuarios.
3. Realizar planes de mejoras en cada caso que lo requiera.

Cordialmente.

ZULIM TRUJILLO GUERRA.

Jefe De Control Interno.

E.S.E. Hospital Sagrado Corazón De Jesús.