

## **INFORME DE GESTION**

### **SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

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

**SEGUNDO SEMESTRE**

**JULIO- DICIEMBRE.**

**2020**

**ENCUMPLIMIENTO 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 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 2020 comprendido desde el 01 de julio al 31 de Diciembre, 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**

A través del presente informe se pretende hacer seguimiento a las acciones para el debido cumplimiento al proceso de PQRSYF de la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS, con el fin de conocer la atención al ciudadano, 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 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, por razones de la pandemia de COVID – 19 viene realizando además de la atención personalizada con todos los protocolos exigidos a los usuarios, también viene realizando esta atención telefónicamente y de forma virtual, para atender sus necesidades u orientarlo a la instancia donde pueda ser resuelta su necesidad.

La oficina del SIAU también viene recibiendo las manifestaciones de los usuarios depositadas en los buzones de PQRSYF de la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS.

### **INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSYF)**

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 2020, la gestión y trámites realizados para resolver las necesidades de los usuarios y tiempo de respuestas, encontrándose las siguientes estadísticas:

#### **CONSOLIDADO JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2020.**

Revisando las actas de apertura de los buzones de las PQRSYF de la E.S.E. HSCJ, correspondiente a los meses de Julio, agosto, septiembre de 2020, se evidencia

que no se encontraron PQRSYF de los usuarios, en razón al confinamiento por COVID 19 decretado por el gobierno nacional.

### CONSOLIDADO DE PQRSYF DE LOS MESES DE OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2020

No	Tipo	Fecha De La PQRSF	Fecha Apertura De Buzón	Fecha De Respuesta	Canal De Recepción	Asunto
01	Q	02/10/2020	09/10/2020	12/10/2020	BUZONES DE (PQRSYF)	Inconformidad de una embarazada por que el medico solo le formulo medicamentos y la envió para la casa.
02	R.	07/10/2020	09/10/2020	12/10/2020	BUZONES DE (PQRSYF)	Impuntualidad de los odontólogos para atender a los pacientes a la hora programada de la cita.

Cabe anotar, que se continuó con la apertura de buzones en el mes de OCTUBRE, los días 16, 23, 30 y no se encontró registró alguno de las PQRSYF.

Igual podemos observar las actas de apertura de buzones, realizadas en el mes de NOVIEMBRE de 2020, correspondiente a los días 06, 13, 20, 27 y no se encontraron PQRSYF.

Así mismo se verificaron las actas de apertura de buzones de las PQRSYF en el mes de Diciembre de 2020, correspondiente a los días 04, 11, 17, 28, no se encontró registro alguno de las PQRSYF.

Se observa un número de (02) quejas, felicitaciones, reclamos y sugerencias en este segundo semestre del año 2020, los cuales evidencian que disminuyeron en (16) PQRSYF en comparación al primer semestre del año 2020, que tuvo (18) PQRSYF, lo cual se debe a que en el segundo semestre de 2020 la atención de los usuarios disminuyó en gran parte de los servicios que presta el hospital, debido a la contingencia que se presentó por el COVID -19.

### **SOCIALIZACION DE DERECHOS Y DEBERES.**

Se evidencia que la oficina del SIAU ha realizado la socialización de los derechos y deberes a los usuarios de la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS, respecto los servicios de salud que presta la institución, la asistencia de los usuarios queda registrada en formatos diligenciados con nombres y firmas de los usuarios.

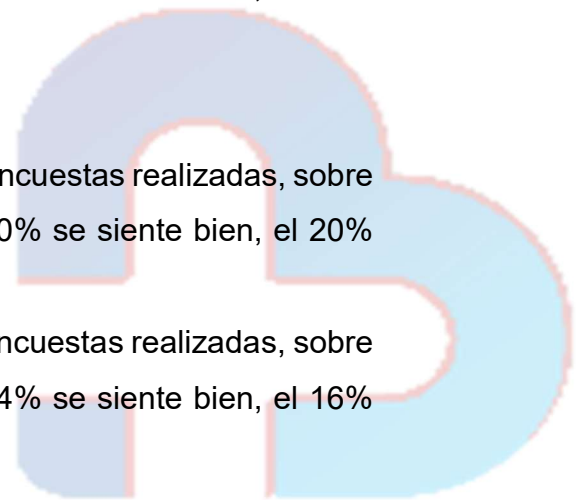
### **ENCUESTAS DE SATIFACION A LOS USUARIOS.**

Durante el segundo semestre del año 2020 se realizaron 600 encuestas, 100 mensuales 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 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.

En las tabulaciones de las encuestas, los usuarios de la E.S.E. manifiestan lo siguiente:

- En el mes de julio se evidencia que de 100 encuestas realizadas, sobre los servicios de salud que ofrece el hospital, el 86% se siente bien, el 14% muy bien.
- En el mes de agosto se evidencia que de 100 encuestas realizadas, sobre los servicios de salud que ofrece el hospital, el 80% se siente bien, el 14% muy bien y regular el 2%.
- En el mes de septiembre se evidencia que de 100 encuestas realizadas, sobre los servicios de salud que ofrece el hospital, el 80% se siente bien, el 19% muy bien.
- En el mes de octubre se evidencia que de 100 encuestas realizadas, sobre los servicios de salud que ofrece el hospital, el 78% se siente bien, el 22% muy bien.
- En el mes de noviembre se evidencia que de 100 encuestas realizadas, sobre los servicios de salud que ofrece el hospital, el 80% se siente bien, el 20% muy bien.
- En el mes de diciembre se evidencia que de 100 encuestas realizadas, sobre los servicios de salud que ofrece el hospital, el 84% se siente bien, el 16% muy bien.



Por efectos de la pandemia del COVID -19, el procedimiento de orientación a los usuarios se realiza de forma telefónica, enfocado en la tele consulta médica, atención de los controles de PYM, expedición de historias clínicas y demás servicios que requieran los usuarios, dejando registro de las orientaciones realizadas.

## **CONCLUSIONES.**

Del seguimiento realizado al SIAU se evidencia que esta oficina cuenta con personal capacitado para prestar el servicio, así mismo se evidencia que se están efectuando las atenciones requeridas y oportunas de a las orientaciones requeridas por los usuarios.

Se pudo establecer que las dos PQRSYF de los usuarios durante el segundo semestre del año 2020, se debe a dos inconformidades, la primera de una queja que interpuso una embarazada por la atención que le dio el medico de formularle medicamentos y enviarla para la casa y la segunda fue un reclamo de una usuaria por la no puntualidad de los odontólogos para atender a la hora programada de la citas.

Aunque realizan encuestas sobre la satisfacción del usuario no se evidencian planes de mejoramiento que evidencien acciones sobre el mejoramiento continuo de los servicios de salud que presta la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS.

## **RECOMENDACIONES.**

1. Realizar y llevar registro de actas de apertura de los Buzones de PQRSF de los puestos de salud de la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE

JESUS, para que la entidad conozca las inquietudes de los usuarios de las zonas rurales.

2. Actualizar el procedimiento de trámite de PQRSF para establecer el tiempo de respuesta a las inconformidades de los usuarios, la forma de notificación de las respuestas a los usuarios, siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos para el ejercicio del derecho de petición.
3. Llevar registro de la atención de los usuarios en la oficina del SIAU.
4. Realizar planes de mejoras en cada caso que lo requiera.

Cordialmente.

*Zulim Trujillo Guerra.*

\_\_\_\_\_  
ZULIM TRUJILLO GUERRA.

Jefe De Control Interno.

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

