



INFORME PQRSYF



**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.**

**PRIMER SEMESTRE
ENERO - JUNIO.
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 PQRSYF



**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 primer semestre del año 2020 comprendido desde el 01 de enero a 30 de junio, 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.”



INFORME PQRSYF



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

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, viene realizando una atención personalizada a los usuarios 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, pero no se está realizando este procedimiento de apertura por un comité donde participe un representante de los usuarios y de lo cual se deje constancia en actas de apertura de buzones.

Las PQRSYF no se están gestionando y tramitando como debe ser, para darle una respuesta definitiva al usuario.

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



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

CONSOLIDADO ENERO Y FEBRERO DE 2020

No.	Tipo	Fecha De La PQRSF	Fecha Apertura De Buzón	Fecha De Respuesta	Canal De Recepción	Asunto
01	R.	10/01/2020			BUZONES DE (PQSRF)	Inadecuada la alimentación (desayuno) para un paciente enfermo.
02	R.	10/01/2020		08/02/2020	BUZONES DE (PQSRF)	Inadecuada alimentación para pacientes enfermos.
03	R	14/01/2020			OFICINA SIAU. DE (PQSRF)	Inconformidad en el servicio del call center, por mala información referente a las citas médicas. Además no contestan el teléfono para asignación de citas.
04	Q	15/01/2020			BUZONES DE (PQSRF)	La coordinadora médica entrante toma el tiempo de la atención médica de los pacientes del dr. Mestra (coord. Saliente) para realizar empalme.
05	Q	22/01/2020			BUZONES DE (PQSRF)	Un médico del área de urgencias, no colaboró para la entrega del resultado de un procedimiento.
06	Q	13/02/2020			BUZONES DE (PQSRF)	Tardanza de los médicos a la hora atender los pacientes
07	R	26/02/2020	26/02/2020		BUZONES DE (PQSRF)	Inconformidad por un mal servicio del personal en el área



INFORME PQRSYF



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

08	Q.	28/02/2020	28/02/2020		OFICINA SIAU.	de urgencias. Una odontóloga no solicita historia clínica del paciente adulto mayor y es hipertenso, diabético, insuficiencia renal y problemas cardiacos y está medicado con ácido acetil salicílico, y sin previo aviso , le realiza el procedimiento de extracción de muela, lo que generó complicaciones en el paciente adulto mayor. .
09	Q	NO TIENE			BUZONES DE (PQSRF)	Dice que un médico de la ESE., ordenó medicamentos contrarios al diagnóstico.
10	R	04/03/2020			BUZONES DE (PQSRF)	Inconformidad por un mal servicio del personal en el área de urgencias.
11	Q	NO TIENE			BUZONES DE (PQSRF)	Un médico se demoró dos horas para atender un paciente.

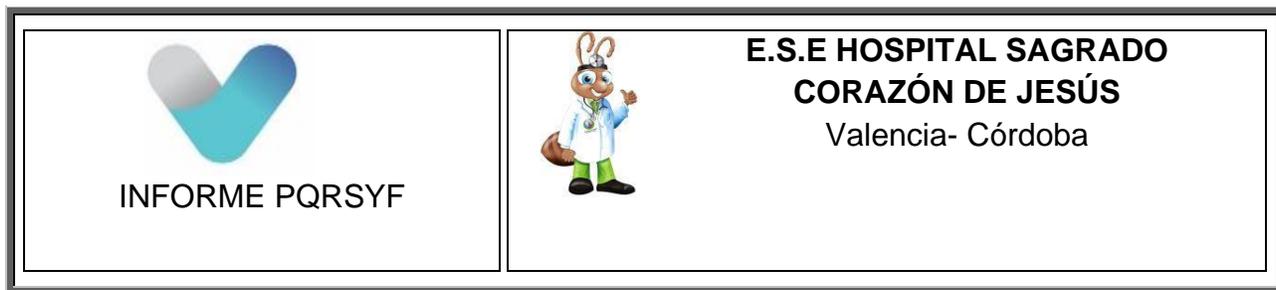
CONSOLIDADO MARZO Y ABRIL DE 2020

No.	TIPO	FECHA DE LA QUEJA	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCION	ASUNTO
12	R	04/03/2020			BUZONES DE (PQSRF)	Inconformidad por un mal servicio del



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

						personal en el área de urgencias.
13	Q	NO TIENE			BUZONES DE (PQRSF)	Un médico se demoró dos horas para atender un paciente.
14	Q	04/03/2020			BUZONES DE (PQRSF)	Demasiada tardanza de los médicos a la hora atender los pacientes
15	R	NO TIENE			BUZONES DE (PQRSF)	Manifiesta inconformidad en el servicio del área de urgencias, porque los médicos siempre están en reunión.
16	Q	NO TIENE	16/03/2020		BUZONES DE (PQRSF)	Un médico de consulta externa no atendió al paciente porque llegó tarde a la hora programada de la cita por estar facturando.
17	S	16/03/2020	16/03/2020		BUZONES DE (PQRSF)	Sugieren que los adultos de la tercera edad no sean atendidos en el área donde se factura, porque hay mucho flujo de personal y se pueden contagiar con la pandemia



CONSOLIDADO MAYO Y JUNIO DE 2020

No .	TIP O	FECHA DE LA QUEJA	FECHA APERTURA DE BUZON	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCION	ASUNTO
18	R	06/05/2020	17/05/2020	08/05/2020	BUZONES DE (PQSRF)	Inconformidad por el resultado de unas muestras de laboratorio que no aparecían.

Se observa un número de (18) quejas, felicitaciones, reclamos y sugerencias en este primer semestre del año 2020, los cuales evidencian que disminuyeron (02) PQRSYF en comparación al segundo semestre del año 2019, que tuvo (20) PQSRYF , lo cual se debe a que en el primer 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.

No se lleva constancia de notificación a los usuarios de los trámites que le hayan dado a las PQRSF.

SOCIALIZACION DE DERECHOS Y DEBERES.

Se evidencian unos formatos donde se registra la asistencia de algunos usuarios de la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS, pero no se evidencia en la lista de asistencia la identificación de los derechos y deberes que fueron socializados respecto a los servicios de salud de la institución.

ENCUESTAS DE SATIFACION A LOS USUARIOS.

Durante el primer semestre del año 2020 se realizaron 540 encuestas a los usuarios de la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS relacionada



INFORME PQRSYF



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

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.

CONCLUSIONES.

De la verificación realizada a la gestión de la oficina del SIAU de la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS, no 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 2020, se debe a la inconformidad por la demora en la atención de los médicos de urgencia, inconformidad con la asignación de citas médicas, inadecuada alimentación a los pacientes hospitalizados entre otras.

Aunque existe registro de asistencia de socialización de derechos y deberes no hay claridad sobre el nombre de los derechos socializados y la socialización de estos en los puestos de salud.



INFORME PQRSYF



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

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. Llevar registro de actas de apertura de los Buzones de PQRSF en la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS y en los puestos de salud, debidamente firmada por los integrantes del comité de apertura de los buzones de las PQRSF para que así se reactive dicho comité.
2. Requerir a la funcionaria del SIAU para que con la participación de los jefes de proceso, áreas y demás funcionarios a quienes van dirigidas las PQRSF gestionen y tramiten y resuelvan las inconformidades de los usuarios para mejorar la prestación de los servicios en los cuales se presenta la inconformidad de los usuarios y con ello se lleven registro de notificaciones a los usuarios.
3. 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.
4. Llevar registro de la socialización de derechos y deberes a los usuarios de la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS y de los puestos de salud donde se indique el nombre de cada derecho socializado y se evidencie registro fotográfico de este procedimiento y se entreguen afiches sobre derechos y deberes del usuario.



INFORME PQRSYF



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

5. Organizar la documentación de cada procedimiento realizado en la oficina de atención al usuario.
6. Llevar registro de la atención presencial de los usuarios en la oficina del SIAU.
7. 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.