

INFORME DE GESTION

SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

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

PRIMER SEMESTRE

ENERO- JUNIO.

2021

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 primer semestre del año 2021 comprendido desde el 01 de enero al 30 de junio, para determinar la oportunidad en las respuestas de las PQRSYF, así como las encuestas de satisfacción al usuario y establecer recomendaciones e invitar a las acciones de mejora a que haya lugar.

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, viene realizando 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 Felicitaciones, sobre el primer semestre del año 2021, dando a conocer el tipo de solicitud presentada, número de solicitudes recibidas y tramitadas, respuestas y tiempo de respuestas a las solicitudes, medios de recepción con respecto al periodo inmediatamente anterior; teniendo en cuenta la información que se logre recopilar.

CONSOLIDADO ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2021.

Revisando los buzones de las PQRSYF de la E.S.E. HSCJ, correspondiente al mes de ENERO, podemos observar que se realizó apertura de buzones, correspondiente a los días 08, 15, 22, 29 y no se encontraron PQRSYF.

Igual podemos observar las actas de apertura de buzones, realizadas en el mes de FEBRERO, correspondiente a los días 05, 12, 19, 26 y no se encontraron PQRSYF.

En el mes de MARZO, se evidencia:

o.	Tipo	Fecha De La PQRSF	Fecha Apertura De Buzón	Fecha De Respuesta	Canal De Recepción	Asunto
01	Q	26/03/2021	26/03/2021	29/03/2021	BUZONES DE (PQRSYF)	Una odontóloga de la ESE, que presta el servicio es muy grosera al momento de atender los pacientes.
02	R.	03/03/2021	09/03/2021	15/03/2021.	BUZONES DE (PQRSYF)	Falta de información, para agendar citas por teléfono y en la atención en citologías.

Como también dos aperturas de buzón más, en los días 12,19 de marzo, en las cuales no se encontró PQRSYF.

CONSOLIDADO DE PQRSYF DE LOS MESES DE ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2021.

Cabe anotar, que se continuó con la apertura de buzones en el mes de ABRIL, los días 9,16,23,30 y no se encontró registró alguno de las PQRSYF.

En el mes de mayo, se evidencia:

No .	Tipo	Fecha De La PQRSF	Fecha Apertura De Buzón	Fecha De Respuesta	Canal De Recepción	Asunto
01	F	14/05/2021	14/05/2021	16/05/2021	BUZONES DE (PQRSYF)	Felicitaciones a un médico del área de consulta externa.

Y apertura de buzones los días 7,21,28 de mayo, sin registro alguno de PQRSYF.

En el mes de junio,

No .	Tipo	Fecha De La PQRSF	Fecha Apertura De Buzón	Fecha De Respuesta	Canal De Recepción	Asunto
01	Q	21/06/2021	21/06/2021	22/06/2021	BUZONES DE (PQRSYF)	Llamar la atención de una Odontóloga de la ESE, que por estar de mal genio presta un mal servicio.
02	R	02/06/2021	04/06/2021	10/06/2021	BUZONES DE (PQRSYF)	No se cumple con la atención preferencial en el laboratorio, además se



						observa mucho desorden al momento de ingresar, pues no se respetan los turnos.
--	--	--	--	--	--	--

Se observa un número de (02) quejas, (02) reclamos y (01) felicitaciones, en este primer semestre del año 2021, los cuales evidencian que aumentaron en (03) PQRSYF en comparación al segundo semestre del año 2020, que tuvo (2) PQSRYF, 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 primer semestre del año 2021, 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. Cabe anotar, En las tabulaciones de las encuestas, los usuarios de la E.S.E. manifiestan lo siguiente:

- En el mes de Enero, se evidencia que de 100 encuestas realizadas, sobre los servicios de salud que ofrece el hospital, el 16% se siente bien, el 84% muy bien.
- En el mes de Febrero, se evidencia que de 100 encuestas realizadas, sobre los servicios de salud que ofrece el hospital, el 89% se siente bien.
- En el mes de Marzo, se evidencia que de 100 encuestas realizadas, sobre los servicios de salud que ofrece el hospital, el 94% se siente bien, el 6% muy bien.
- En el mes de Abril, se evidencia que de 100 encuestas realizadas, sobre los servicios de salud que ofrece el hospital, el 90% se siente bien, el 10% muy bien.
- En el mes de mayo se evidencia que de 100 encuestas realizadas, sobre los servicios de salud que ofrece el hospital, el 88% se siente bien, el 12% muy bien.
- En el mes de Junio se evidencia que de 100 encuestas realizadas, sobre los servicios de salud que ofrece el hospital, el 88% se siente bien, el 12% muy bien.

Por efectos de la pandemia del COVID -19, el procedimiento de orientación a los usuarios, está enfocado en ubicación del lugar de la realización de los controles, MI VACUNA, la consecución de la consulta médica y odontológica, orientación en el proceso de petición de la copia de historias clínicas.

CONCLUSIONES.

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

Aunque se dan respuestas oportunas a las PQRSYF y se realizan las encuestas sobre la satisfacción del usuario, no se evidencian planes de mejoramiento que comprueben acciones sobre el mejoramiento continuo de los servicios de salud que presta la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS.

RECOMENDACIONES.

1. Socializar PQRSYF con líderes de los servicios para dar respuesta a los usuarios.
2. Efectuar capacitaciones y/o sensibilización a los profesionales de la salud y administrativos.
3. Se invita a implementar Acciones de mejora.

Cordialmente.



ZULIM TRUJILLO GUERRA.

Jefe De Control Interno.

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

