

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.

2022.

ENCUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2011.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

PROFESIONAL:

ZULIM TRUJILLO GUERRA

VALENCIA – CORDOBA.





INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El Servicio de Información y Atención al Usuario (**SIAU**) es una herramienta diseñada por el Ministerio de Salud y Protección Social para mejorar la prestación de servicios, tomando como fuente la información del usuario mediante peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), haciendo uso de sus derechos y deberes.

El proceso de Atención al usuario en la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS; es el encargado de la recepción y trámite de las PQRSF, solicitud de información y denuncias, proceso reglamentado en La Constitución Política de Colombia en su artículo 23, Ley 190 de 1995, en sus artículos 53 y 55; Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario”

El presente informe 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 2022, comprendido desde el 01 de enero al 30 de Junio de 2022, para determinar la oportunidad en las respuestas de las PQRSF, así como las encuestas de satisfacción al usuario y socializaciones de derechos y deberes de los usuarios de la ESE, para 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 PQRSF 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.



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, que se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá así mismo, 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, realiza la atención personalizada y telefónica a los usuarios, con todos los protocolos exigidos, para atender sus necesidades u orientarlos a la instancia donde pueda ser resuelta su necesidad.

Además, la oficina del SIAU, recibe las manifestaciones de los usuarios depositadas en los buzones de PQRSF de la E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS, para la gestión institucional de las mismas, respuesta oportuna a los usuarios que las interponen y realiza el informe de forma mensual a la gerencia y al SAC de la Dirección Local de Salud.

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 felicitaciones, sobre el primer semestre del año 2022, 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 2022.

Revisando los buzones de las PQRSF de la E.S.E. HSCJ, correspondiente al mes de **ENERO**, podemos observar que se realizó apertura de buzones,



correspondiente a los días 07, 14, 21 y no se encontraron PQRSF, pero si se registraron en las siguientes fechas:

N.	TIPO	FECHA DE LA PQRSF	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCIÓN	ASUNTO
01	R	31/01/2022	31/01/2022	02/02/2022.	BUZONES DE (PQRSF)	Demora en la atención en el servicio de urgencia, porque atiende un solo médico.
02	R	28/01/2022	31/01/2022	02/02/2022.	BUZONES DE (PQRSF)	Aglomeración en la sala de espera de urgencia por Atención de pacientes de consulta externa en esa área.
03	R	31/01/2022	31/01/2022	02/02/2022.	BUZONES DE (PQRSF)	Inconformidad por el servicio de alimentación (salada), que brinda la ESE HSCJ.
04	R	31/01/2022	23/07/2021	02/02/2022.	BUZONES DE	Inconformidad por el servicio



					(PQRSF)	de alimentación (salada) que brinda la ESE HSCJ.
--	--	--	--	--	---------	--

En el mes de **FEBRERO**, se evidencia que se realizó apertura de buzones, correspondiente a los días 04, 11, 18, 28, y no se encontró registro alguno de las PQRSF.

En el mes de **MARZO**, se evidencia

N.	TIPO	FECHA DE LA PQRSF	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCIÓN	ASUNTO
01	R.	10/03/2022	11/03/2022	15/03/2022	BUZONES DE (PQRSF)	Falta de personal en el área de laboratorio, para atender la cantidad de pacientes que se presentan.
02	S.	10/03/2022	11/03/2022	15/03/2022	BUZONES DE (PQRSF)	Se sugiere aumentar el personal del área de laboratorio, para disminuir la espera de los usuarios previa a la toma de muestras.
03	R.	26/03/2022	31/03/2022	04/04/2022	BUZONES DE (PQRSF)	En la sala de espera de facturación falta ventilación.



04	Q.	28/03/2022	31/03/2022	04/04/2022	BUZONES DE (PQRSF)	Trato descortés de parte de una odontóloga.
----	----	------------	------------	------------	--------------------	---

Como también dos aperturas de buzón más, en los días 04,17 de marzo, en las cuales no se encontró PQRSF.

CONSOLIDADO DE PQRSF DE LOS MESES DE ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2022.

Se realizaron 4 aperturas de buzones en el mes de **ABRIL**, en los días 13,22,27 no se encontró PQRSF y el día 08, se detalló:

N.	TIPO	FECHA DE LA PQRSF	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCIÓN	ASUNTO
01	Q.	07/04/2022	08/04/2022	12/04/2022.	BUZONES DE (PQRSF)	Un médico de consulta externa, trata mal a un paciente.

Cabe anotar, que se continuó con la apertura de buzones en el mes de **MAYO**, los días 06, 13, no se encontró registró alguno de las PQRSF, pero si se registraron en las siguientes fechas:

N.	TIPO	FECHA DE LA PQRSF	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCIÓN	ASUNTO
01	Q.	15/05/2022	17/05/2022	17/05/2021.	BUZONES DE	Falta de atención de un



					(PQRSF)	médico en el área de urgencias, para con un paciente.
02	Q.	30/05/2022	31/05/2022	31/05/2022.	BUZONES DE (PQRSF)	Inconformidad por la atención de los médicos apellidos SEJIN, en el área de urgencias.
03	R.	27/05/2022	31/05/2022	31/05/2022.	BUZONES DE (PQRSF)	No se realiza una atención óptima y oportuna en el área de vacunación.

En el mes de **JUNIO**, se realizó apertura de buzones, el día 01, no se encontró registró alguno de las PQRSF, pero si se registró en las siguientes fechas:

N.	TIPO	FECHA DE LA PQRSF	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCIÓN	ASUNTO
01	Q	04/06/2022	10/06/2022	15/06/2022	BUZONES DE (PQRSF)	Se manifiesta a través de una queja, la vigilancia deficiente en consulta externa.
02	Q	10/06/2022	10/06/2022	15/06/2022	BUZONES DE (PQRSF)	Inconformidad por Atención médica en el



						servicio de urgencias, ya que no se realizaron exámenes en observación, sino por consulta externa y esto no dio solución al motivo de consulta del usuario.
03	R	13/06/2022	17/06/2022	21/06/2022	BUZONES DE (PQRSF)	Deficiencia en la calidad del servicio, por la demora en la atención del área de urgencias.
04	R	18/06/2022	23/06/2022	28/06/2022	BUZONES DE (PQRSF)	Mal entendido por parte de una funcionaria que reclama a la usuaria por insultar al personal asistencial de urgencias, pero la usuaria niega lo sucedido.

Se observa un número de seis (06) quejas, nueve (09) reclamos y una (01) sugerencia, recibidas durante el primer semestre del año 2022, los cuales evidencian que aumentaron en seis (06) PQRSF en comparación al segundo semestre del año 2021, que tuvo diez (10) PQSRF. La mayoría de PQRSF se deben a deficiencia en la calidad de la atención a los usuarios en el servicio de urgencias; cabe anotar que durante el semestre que se informa en el presente documento, ha aumentado la presencialidad en todos los servicios que se prestan



la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús y durante la jornada de la mañana, se presentan leves aglomeraciones por la asistencia de usuarios a los servicios de laboratorio clínico, consulta externa y los programas de PyM, en las diferentes salas de espera de la Institución.

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, en los cuales firman 11 usuarios en el mes de enero, 9 usuarios en el mes de febrero, 13 usuarios en el mes de Marzo, 20 en Abril, 20 en Mayo y 20 usuarios en Junio.

ENCUESTAS DE SATIFACION A LOS USUARIOS.

Durante el primer semestre del año 2022, se realizaron 2.000 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 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 de enfermería, como califica el aseo del hospital, como califica el servicio utilizado, recomendaciones del hospital, los derechos y deberes, a las cuales el 87,7% de los encuestados respondieron que los servicios prestados por el hospital fueron muy buenos, el 9,96% respondieron que fue bueno y el 2,3% respondieron regular, lo cual arroja un total de 97,66% de satisfacción para el semestre informado y a continuación se relacionan de forma mensual:



- En el mes de Enero, se evidencia que de 200 encuestas realizadas, sobre los servicios de salud que ofrece el hospital, el 78,2% se siente bien, el 21,8% muy bien.
- En el mes de Febrero, se evidencia que de 250 encuestas realizadas, sobre los servicios de salud que ofrece el hospital, el 76% se siente bien, el 22% muy bien y el 2% regular.
- En el mes de Marzo, se evidencia que de 300 encuestas realizadas, sobre los servicios de salud que ofrece el hospital, el 91% se siente bien, el 3% muy bien y el 6% regular.
- En el mes de Abril, se evidencia que de 350 encuestas realizadas, sobre los servicios de salud que ofrece el hospital, el 94% se siente bien, el 4% muy bien y 2 % regular.
- En el mes de Mayo se evidencia que de 400 encuestas realizadas, sobre los servicios de salud que ofrece el hospital, el 94% se siente bien, el 4% muy bien y el 2% regular.
- En el mes de Junio se evidencia que de 500 encuestas realizadas, sobre los servicios de salud que ofrece el hospital, el 93% se siente bien, el 5% muy bien y el 2% regular.

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 a las orientaciones solicitadas por los usuarios.



Se dan respuestas oportunas a las PQRSF, se realizan las encuestas sobre la satisfacción del usuario, y en lo corrido del segundo semestre, 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, en temas como: TRATO DIGNO, CIRCULAR EXTERNA #047, PROTECCION AL USUARIO.

RECOMENDACIONES.

1. Socializar PQRSF con líderes de los servicios para dar respuesta a los usuarios.
2. Efectuar capacitaciones sobre humanización en los servicios de salud, a los profesionales de la salud y administrativos.
3. Se invita a implementar Acciones de mejora para todas las quejas presentadas.
4. AUMENTAR número de encuestas mensuales de satisfacción global a más de 450, para tener una muestra significativa sobre la percepción de los usuarios respecto a los servicios recibidos en la ESE.
5. Relacionar la PQRSF de los puestos de salud habilitados, de modo que tengan en cuenta los usuarios del área rural e incluir en los informes y/o actas las PQRSF encontradas.
6. Detallar las fechas de socialización de derechos y deberes en las salas de espera o de forma personalizada a los usuarios de la ESE HSCJ.

Cordialmente.



ZULIM TRUJILLO GUERRA.

Jefe De Control Interno.

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

