

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.

2023.

EN CUMPLIMIENTO 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 2023, comprendido desde el 01 de enero al 30 de Junio de 2023, 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 2023, tanto en las instalaciones de la ESE, como en los puestos de salud habilitados de las veredas y corregimientos del Municipio, dando a conocer así, 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 2023.

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 06, 13, 27 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	Q.	15/01/2023	19/01/2023	19/01/2023.	BUZONES DE (PQRSF)	Un usuario manifiesta inconformidad en el trato que le brindo un funcionario, que desempeña funciones en el área del SIAU.
02	Q.	23/01/2023	27/01/2023	23/01/2023	BUZONES DE (PQRSF)	Un médico de consulta externa, trata mal a un paciente.



En el mes de **FEBRERO**, se evidencia que se realizó apertura de buzones, correspondiente a los días 23,28 donde no se encontró registro alguno de las PQRSF, pero si se detallan en las siguientes fechas:

N.	TIPO	FECHA DE LA PQRSF	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCIÓN	ASUNTO
01	R.	31/01/2023	03/02/2023	06/02/2023.	BUZONES DE (PQRSF)	Reclaman aire acondicionado en el área de vacunación.
02	R.	01/02/2023	03/02/2023	06/02/2023	BUZONES DE (PQRSF)	Reclaman aire acondicionado en el área de vacunación, manifestando que hace mucho calor y que se debe tener en cuenta a los niños y embarazadas.
03	Q.	03/02/2023	10/02/2023	06/02/2023	BUZONES DE	Reclaman por el mal servicio en el área de área



					(PQRSF)	de vacunación, manifestando que además de la temperatura a la que se someten los usuarios, existen vacunas que no pueden estar en lugares calurosos.
--	--	--	--	--	---------	--

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	Q	14/03/2023	17/03/2023	21/03/2023.	BUZONES DE (PQRSF)	Manifiestan desorden al momento de ingresar a un consultorio de consulta externa, es decir, el médico de turno no respeta el listado que tiene con anterioridad, sino que llama a los usuarios como le parezca.

Como también apertura de buzón, en los días 21, 24, 31 de marzo, en las cuales no se encontró PQRSF.



CONSOLIDADO DE PQRSF DE LOS MESES DE ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2023.

Se realizaron aperturas de buzones en el mes de **ABRIL**, en los días 04,14, no se encontró PQRSF, pero si se registraron en las siguientes.

N.	TIPO	FECHA DE LA PQRSF	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCIÓN	ASUNTO
01	R.	03/02/2023	21/04/2023	21/04/2023.	BUZONES DE (PQRSF)	Un usuario reclama la puntualidad del médico que atiende consultas en el Corregimiento de Mata de Maíz.
02	R.	03/02/2023	21/04/2023	25/04/2023.	BUZONES DE (PQRSF)	Manifiestan inconformidad, porque los médicos no llegan puntual a atender las consultas en el Corregimiento de Mata de Maiz.



03	Q.	26/04/2023	21/04/2023	27/04/2023.	BUZONES DE (PQRSF)	Un usuario manifiesta inconformidad, por la parte donde son descargados los medicamentos que suministra COODESCOR, ya que considera que el área de URGENCIAS no es la indicada, porque viola el control de calidad.
04	Q.	26/04/2023	21/04/2023	27/04/2023.	BUZONES DE (PQRSF)	Manifiestan insatisfacción e inconformidad al ver que descargan medicamentos por el área de urgencias.

Cabe anotar, que se continuó con la apertura de buzones en el mes de **MAYO**, los días 03, 05, 12, 18, 25, 26, 30 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	R.	16/05/2022	16/05/2022	16/05/2023.	BUZONES DE (PQRSF)	Reclaman por la falta de silla y desaseo de la entidad.
02	R.	18/05/2023	19/05/2023	24/05/2023.	BUZONES DE (PQRSF)	Un usuario manifiesta que estuvo en control de hipertenso y que en consultorio hacía mucho calor.
03	R.	19/05/2023	19/05/2023	24/05/2023.	BUZONES DE (PQRSF)	Inconformidad por que el aire se encuentra dañado en el consultorio donde se realiza el control para hipertensos.
04	R.	19/05/2023	19/05/2023	24/05/2023.	BUZONES DE (PQRSF)	Reclaman falta de aire acondicionado en el consultorio donde se realiza el control para hipertensos.



05	R.	19/05/2023	19/05/2023	24/05/2023.	BUZONES DE (PQRSF)	Inconformidad por que el aire se encuentra dañado en el consultorio donde se realiza el control para hipertensos.
06	S.	23/05/2023	23/05/2023	24/05/2023.	BUZONES DE (PQRSF)	Usuaría que sugiere arreglar los aires en los consultorios.
07	R.	23/05/2023	23/05/2023	24/05/2023.	BUZONES DE (PQRSF)	Reclaman falta de aire acondicionado en el consultorio donde se realiza el control para hipertensos.
08	R.	23/05/2023	23/05/2023	24/05/2023.	BUZONES DE (PQRSF)	Reclaman falta de aire acondicionado en el consultorio donde se realiza el control para hipertensos.



En el mes de **JUNIO**, se realizó apertura de buzones, el día 02,16,23 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	R.	07/06/2023	09/06/2023	09/06/2023	BUZONES DE (PQRSF)	Se manifiesta a través de un reclamo, la falta de aire acondicionado en el consultorio de la dra Yamile consultorio de hipertensión).
02	R.	07/06/2023	09/06/2023	13/06/2023	BUZONES DE (PQRSF)	Se muestra inconformidad de un mal servicio, por la falta del aire acondicionado en el consultorio de la dra Yamile (consultorio de hipertensión).
03	R.	07/06/2022	09/06/2023	13/06/2023	BUZONES DE (PQRSF)	Un usuario manifiesta inconformidad por que no son respetados los horarios de los médicos para con iniciar con la atención pacientes.
04	R	07/06/2023	09/06/2023	13/06/2023	BUZONES DE (PQRSF)	Reclamo por el mal servicio que prestan el



						médico, en cuanto a la llegada para empezar a atender.
05	R	13/06/2023	16/06/2023	21/06/2023	BUZONES DE (PQRSF)	Se muestra inconformidad de un mal servicio, por la falta del aire acondicionado en el consultorio de la dra Yamile (consultorio de hipertensión).
06	R.	13/06/2023	16/06/2023	21/06/2023	BUZONES DE (PQRSF)	Usuaría anónima presenta, inconformidad de un mal servicio, porque se encuentra en embarazo y no hay sillas para sentarse.
07	R.	13/06/2023	16/06/2023	21/06/2023	BUZONES DE (PQRSF)	Reclaman mejorar la atención, porque se demoran en la atención de los usuarios, y tampoco tienen tanque dispensador de aguas ni tampoco un televisor.
08	Q.	13/06/2023	16/06/2023	21/06/2023	BUZONES DE (PQRSF)	Solicitan llamar la atención a un portero, por ser grosero con un



						usuario.
09	R.	28/06/2023	28/06/2023	30/06/2023	BUZONES DE (PQRSF)	Un usuario ANONIMO, manifiesta mal servicio en facturación, porque se demoran en facturar.
10	F.	28/06/2023	28/06/2023	30/06/2023	BUZONES DE (PQRSF)	Un usuario ANONIMO, Felicita al personal de laboratorio por su prestación en el servicio.
11	Q.	28/06/2023	28/06/2023	30/06/2023	BUZONES DE (PQRSF)	Un usuario ANONIMO, manifiesta que: Mejore la espera, utilice un lenguaje corporal correcto, dar voz al personal y conciliar puntos de vista, aumentar los recursos dirigidos a prevención y bienestar.
12	R.	28/06/2023	28/06/2023	30/06/2023	BUZONES DE (PQRSF)	Un usuario ANONIMO, describe en la queja, Inconformidad en el servicio de urgencias, demora en atender a los



						pacientes por estar pendientes del celular.
13	R.	28/06/2023	28/06/2023	30/06/2023	BUZONES DE (PQRSF)	Un usuario ANONIMO, detalla en el reclamo deficiencia en la calidad del servicio de farmacia, por ser demasiado lenta y larga.
14	R.	28/06/2023	28/06/2023	30/06/2023	BUZONES DE (PQRSF)	Un usuario ANONIMO, dice que el servicio de urgencias es regular, ,llego con presión alta y demoran para atenderlo.
15	F.	28/06/2023	28/06/2023	30/06/2023	BUZONES DE (PQRSF)	Un usuario ANONIMO, Felicitar a algunos por su gran laborar y fuerzas para seguir salvando vidas.
16	Q.	28/06/2023	28/06/2023	30/06/2023	BUZONES DE (PQRSF)	Un usuario ANONIMO, dice que tardan demasiados días para memitir a citas con los especialistas.
17	F.	28/06/2023	28/06/2023	30/06/2023	BUZONES DE (PQRSF)	Un usuario ANONIMO, felicita x la buena



						atención y por prontitud en las citas y llamadas.
18	R.	28/06/2023	28/06/2023	30/06/2023	BUZONES DE (PQRSF)	Un usuario ANONIMO, manifiesta mala organización en el proceso de control y desarrollo, debido a la insuficiencia de sillas. .
19	R.	28/06/2023	28/06/2023	30/06/2023	BUZONES DE (PQRSF)	Un usuario ANONIMO, que no brindan un buen servicios en cuanto a las citas médicas, que se diligenian por llamadas
20	S.	28/06/2023	28/06/2023	30/06/2023	BUZONES DE (PQRSF)	Un usuario ANONIMO, sugiere que el personal de vereda le saquen las citas de otra manera y no por teléfono le queda un poco difícil a los usuarios
21	F.	28/06/2023	28/06/2023	30/06/2023	BUZONES DE (PQRSF)	Un usuario ANONIMO, felicita a los funcionarios del programa de crecimiento y desarrollo por su buen



						desempeño.
22	R.	28/06/2023	28/06/2023	30/06/2023	BUZONES DE (PQRSF)	Un usuario ANONIMO, reclama porque se siente insatisfecho de la manera tan rápido que examinan los médicos, tanto es asi que manifiesta que el enfermo se va para la casa con el mismo dolor.
23	R.	28/06/2023 023	28/06/2023	30/06/2023	BUZONES DE (PQRSF)	Un usuario ANONIMO, reclama porque se siente insatisfecho de la manera tan rápido que examinan los médicos, tanto es asi que manifiesta que el enfermo se va para la casa con el mismo dolor.
24	Q.	28/06/2023	28/06/2023	30/06/2023	BUZONES DE (PQRSF)	Un usuario ANONIMO, se queja por un mal procedimiento de una auxiliar de enfermería.



25	R.	28/06/2023	28/06/2023	30/06/2023	BUZONES DE (PQRSF)	Un usuario ANONIMO, reclama por un mal servicio, largo tiempo de espera para facturar, no ser informados del tiempo aproximado de espera, se demoran mucho para dar respuesta a las citas.
26	R.	28/06/2023	28/06/2023	30/06/2023	BUZONES DE (PQRSF)	Un usuario ANONIMO, reclama por un mal servicio, largo tiempo de espera para acceder a los medicamentos de farmacia.

Se observa un número de diez (10) quejas, veintiocho (28) reclamos, cuatro (04) felicitaciones, (01) sugerencia recibidas durante el primer semestre del año 2023, los cuales evidencian un total de 44 PQRSF, lo que comparativamente aumento en treinta y dos (32) PQRSF referente al segundo semestre del año 2022, que tuvo doce (12) PQSRF. La mayoría de PQRSF se deben a reclamos en la calidad del servicio de aires en consultorios, demora en los procesos de facturación, entrega de medicamentos, insuficiencia de sillas en los servicios, falta de puntualidad de los médicos al momento de atender consultas. 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 JESU, como también a los usuarios de los puestos de salud de la veredas y corregimientos habilitados, respecto los servicios 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 34 usuarios en el mes de enero, 183 usuarios en el mes de febrero, 15 usuarios en el mes de Marzo, 21 en Abril, 20 en Mayo y 21 usuarios en Junio.

ENCUESTAS DE SATIFACION A LOS USUARIOS.

Durante el primer semestre del año 2023, se realizaron 5.000 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 13% de los encuestados respondieron que los servicios prestados por el hospital fueron muy satisfechos, el 79% respondieron que fue bueno y el 8% respondieron regular, lo cual arroja un total de 100% de satisfacción para el semestre informado y a continuación se relacionan de forma mensual:

- En el mes de Enero, se evidencia que de 1000 encuestas realizadas, sobre los servicios de salud que ofrece el hospital, el 19% se siente muy satisfecho, el 75% se siente bien y el 6% regular.

- En el mes de Febrero, se evidencia que de 1000 encuestas realizadas, sobre los servicios de salud que ofrece el hospital, el 10% se siente muy satisfecho, el 83% se siente bien y el 7% regular.
- En el mes de Marzo, se evidencia que de 1000 encuestas realizadas, sobre los servicios de salud que ofrece el hospital, el 9% se siente muy satisfecho, el 77% se siente bien y el 14% regular.
- En el mes de Abril, se evidencia que de 1000 encuestas realizadas, sobre los servicios de salud que ofrece el hospital, el 7% se siente muy satisfecho, el 81% se siente bien y el 12% regular.
- En el mes de Mayo, se evidencia que de 1000 encuestas realizadas, sobre los servicios de salud que ofrece el hospital, el 12% se siente muy satisfecho, el 82% se siente bien y el 6% regular.
- En el mes de Junio, se evidencia que de 1000 encuestas realizadas, sobre los servicios de salud que ofrece el hospital, el 21% se siente muy satisfecho, el 75% se siente bien y el 4% 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.

En el segundo semestre, el SIAU; Tiene respuestas oportunas a las PQRSF, realiza las encuestas sobre la satisfacción del usuario, capacita periódicamente sobre las socialización de derecho y deberes a los usuarios, además, 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. Cabe anotar, que se incluyeron las PQRSF de los puestos de salud habilitados del área rural, lo cual denota un gran avance, ya que de esta manera, podemos subsanar las falencias y mejorar la calidad del servicio en esas zonas.

RECOMENDACIONES.

1. Socializar PQRSF con jefes de procesos, áreas y funcionarios, en la gestión y tramite de las inconformidades expuestas de los usuarios ante los buzones.
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. Implementar los FLUJOGRAMAS del área.
5. Participación de los jefes de procesos, áreas y funcionarios, en la gestión y tramite de las inconformidades de los usuarios
6. Se sugiere implementar el proceso de los respectivos descargos de los funcionarios sujetos de las quejas, al área de talento humano.

Cordialmente.



ZULIM TRUJILLO GUERRA.

Jefe De Control Interno.

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

