

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.

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 segundo semestre del año 2022, comprendido desde el 01 de julio al 31 de diciembre 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 segundo 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 JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2022.

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



correspondiente a los días 08, 11, donde no se encontraron PQRSF, pero si se registraron los días 18 y 25, los cuales se detallaron así:

N.	TIPO	FECHA DE LA PQRSF	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCIÓN	ASUNTO
01	Q	07/07/2022	18/07/2022	19/07/2022.	BUZONES DE (PQRSF)	Una enfermera del área asistencial atendió a un paciente sin las medidas de bioseguridad.
02	Q	23/07/2022	25/07/2022	26/07/2022.	BUZONES DE (PQRSF)	Una enfermera del área de urgencias, trata mal a una paciente.

En el mes de **AGOSTO**, se evidencia que se realizó apertura de buzones, donde en los días 16, 23, 29, no se encontró registro de PQRSF, pero si se detalla el día 09 y se describen a continuación:

N.	TIPO	FECHA DE LA PQRSF	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCIÓN	ASUNTO
----	------	-------------------	-------------------------	--------------------	--------------------	--------



01	F	08/08/2022	09/08/2022	11/08/2022.	BUZONES DE (PQRSF)	Felicitan a un médico de PYM por su trato amable y cariñoso con los pacientes que llegan a consulta.
02	R	No reporta	09/08/2022	11/08/2022.	BUZONES DE (PQRSF)	Un usuario anónimo, manifiesta deficiencia en la calidad del servicio de farmacia, por ser demasiado lenta.
03	R	No reporta	09/08/2022	11/08/2022.	BUZONES DE (PQRSF)	Un usuario anónimo, manifiesta inconformidad por la atención en la farmacia y solicita otra persona para laborar en esa área.



04	R	No reporta	09/087/2022	11/08/2022.	BUZONES DE (PQRSF)	Un usuario anónimo, manifiesta inconformidad por la atención en la farmacia y solicita otra persona para laborar en esa área.
----	---	------------	-------------	-------------	--------------------	---

En el mes de **SEPTIEMBRE**, se evidencia que el 09,16 y 30 no se encontró registro alguno de PQRSF, pero si se registró una queja el 01 de septiembre, y se relaciona así:

N.	TIPO	FECHA DE LA PQRSF	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCIÓN	ASUNTO
01	Q.	01/09/2022	01/09/2022	05/09/2022	BUZONES DE (PQRSF)	Trato no adecuado de una médica del área de consulta externa para con una paciente.

CONSOLIDADO DE PQRSF DE LOS MESES DE OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2022.

Se realizaron 4 aperturas de buzones en el mes de **OCTUBRE**, en los días 03, 20, 26 no se encontró PQRSF y el día 13, se detalló:

N.	TIPO	FECHA DE LA PQRSF	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCIÓN	ASUNTO
01	Q.	10/10/2022	13/10/2022	14/10/2022.	BUZONES DE (PQRSF)	Inconformidad en el trato grotesco, de un médico de consulta externa con una paciente

Cabe anotar, que se continuó con la apertura de buzones en el mes de **NOVIEMBRE**, el día 04, no se encontró registró alguno de las PQRSF, pero si se registraron en las siguientes fechas 11, 18, 25, detalladas así:

N.	TIPO	FECHA DE LA PQRSF	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCIÓN	ASUNTO
01	R.	10/11/2022	11/11/2022	15/11/2022.	BUZONES DE (PQRSF)	Un usuario manifiesta la dificultad que existe para agendar citas en



						el call center, ya que es imposible comunicarse, para solicitar una consulta médica.
02	F.	16/11/2022	18/11/2022	25/11/2022.	BUZONES DE (PQRSF)	Felicitan a un médico del área de consulta externa, por su buena atención y don de servicio.
03	R.	22/11/2022	25/11/2022	25/11/2022.	BUZONES DE (PQRSF)	Inconformidad por las aglomeraciones que se conforman al momento de facturar y escasez de medicamentos de consulta externa.
04	F.	22/11/2022	25/11/2022	25/11/2022.	BUZONES DE (PQRSF)	Felicitaciones a un médico de consulta externa por su amabilidad y buena atención



						al momento de examinar.
--	--	--	--	--	--	-------------------------

En el mes de **DICIEMBRE**, se realizó apertura de buzones, los días 05,12, 20, 30, de las cuales se encontró PQRSF, los días 05,30, detalladas así:

N.	TIPO	FECHA DE LA PQRSF	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCIÓN	ASUNTO
01	R.	26/11/2022	05/12/2022	09/12/2022	BUZONES DE (PQRSF)	Deficiencia en la calidad del servicio, por la demora en la atención del área de urgencias.
02	F.	22/12/2022	30/12/2022	30/12/2022	BUZONES DE (PQRSF)	Felicitan a un funcionario de call center, por su amble atención al momento de prestar el servicio.

Se observa un número de seis (04) quejas, nueve (04) reclamos y una (04) felicitaciones, recibidas durante el segundo semestre del año 2022, los cuales evidencian que disminuyeron en cuatro (04) PQRSF en comparación al primer semestre del año 2022, que tuvo diez (16) PQSRF. La mayoría de PQRSF se deben a deficiencia en la calidad de la atención a los usuarios en el servicio de urgencias, call center y consulta externa. 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 20 usuarios en el mes de julio, 20 usuarios en el mes de agosto, 19 usuarios en el mes de septiembre, 20 en Octubre, 20 en Noviembre y 20 usuarios en Diciembre.

ENCUESTAS DE SATIFACION A LOS USUARIOS.

Durante el segundo semestre del año 2022, se realizaron 4.000 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 ,17% de los encuestados respondieron que los servicios prestados por el hospital fueron muy buenos, el 82% respondieron que fue bueno y el ---% respondieron regular, lo cual arroja un total de 1% de satisfacción para el semestre informado y a continuación se relacionan de forma mensual:

- En el mes de Julio, se evidencia que de 500 encuestas realizadas, sobre los servicios de salud que ofrece el hospital, las cuales demuestran que el 88% de los usuarios encuestados lo califica como bueno y el 9% como muy bueno y el 3% como regular, por la demora en facturación, demora en farmacia y el calor en la sala de farmacia.
- En el mes de Agosto, se evidencia que de 500 encuestas realizadas, las cuales demuestran que el 95% de los usuarios encuestados manifestaron sentirse satisfecho con el servicio y el 5% lo calificaron como regular.
- En el mes de Septiembre, se evidencia que de 500 encuestas realizadas, las cuales demuestran que el 95% de los usuarios encuestados manifestaron sentirse satisfecho con el servicio y el 5% lo calificaron como regular.
- En el mes de Octubre, se evidencia que de 500 encuestas realizadas, las cuales demuestran que el 98% de los usuarios encuestados manifestaron sentirse satisfecho con el servicio y el 2% lo calificaron como regular.
- En el mes de Noviembre, se evidencia que de 1000 encuestas realizadas, las cuales demuestran que el 98% de los usuarios encuestados manifestaron sentirse satisfecho con el servicio y el 2% lo calificaron como regular.
- En el mes de Diciembre, se evidencia que de 1000 encuestas realizadas, las cuales demuestran que el 100% de los usuarios encuestados manifestaron sentirse satisfecho con el servicio .

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, se realiza entrega oportuna de informes a la Dirección Local de Salud y a la gerencia, donde se detalla el número de PQRSF encontradas en los buzones y gestionadas durante el mes, con visto bueno de calidad 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 500 mensual, 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. Documentar el procedimiento gestión interna de las PQRSF.

Cordialmente.

Zulim Trujillo Guerra

ZULIM TRUJILLO GUERRA.

Jefe De Control Interno.

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

