



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación  
Nit. 891.780.008-7  
Tu Salud En Nuestras Manos



## **PRIMER INFORME TRIMESTRAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES (Enero – marzo de 2018)**

### **INTRODUCCION**

El sistema de quejas, reclamos y sugerencias se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuales son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales de la ESE. De igual forma se puede establecer la manera como poder resolver todas aquellas inquietudes y de esta forma combatir las debilidades o amenazas de la ESE.

### **OBJETIVO**

Verificar el cumplimiento de la Ley 190 de 1995, en su artículo 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"*.

### **ALCANCE**

Comprobar el cumplimiento del proceso de mejoramiento continuo referente a las Quejas y Reclamos tramitadas en la vigencia 2018, teniendo en cuenta lo establecido en el manual de procedimientos de la ESE y el marco legal vigente.



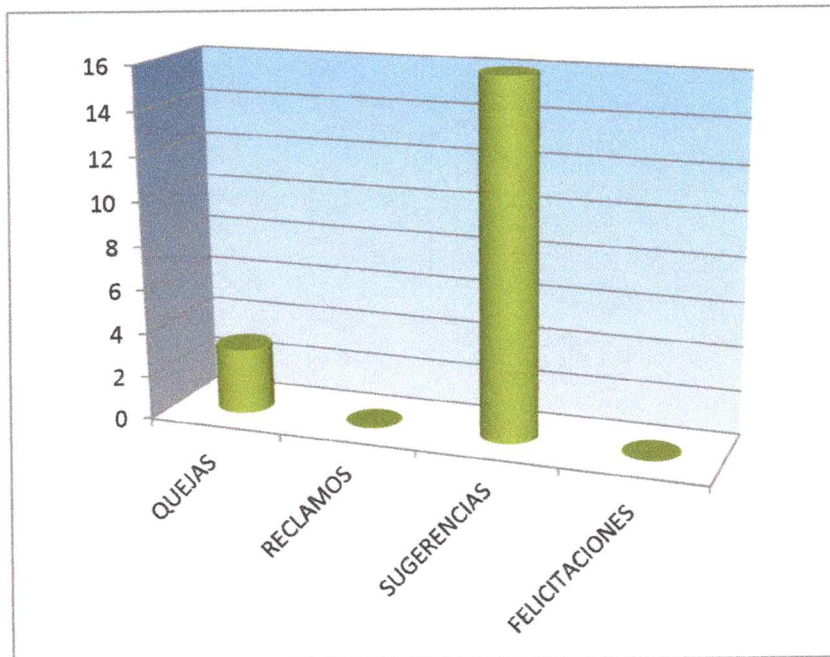
## ANALISIS DE LA INFORMACION

### ➤ RESULTADO DE LAS PQRS

Durante el primer trimestre de 2018 se recibieron en la ESE Hospital San Rafael de Fundación, (19) PQRS, 16 a través de los buzones de sugerencias de la entidad, (3) recepcionadas en la oficina de SIAU.

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	3	15%
RECLAMOS	0	0%
SUGERENCIAS	16	84%
FELICITACIONES	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>99%</b>

### CLASIFICACION DE PQRS PRIMER TRIMESTRE 2018



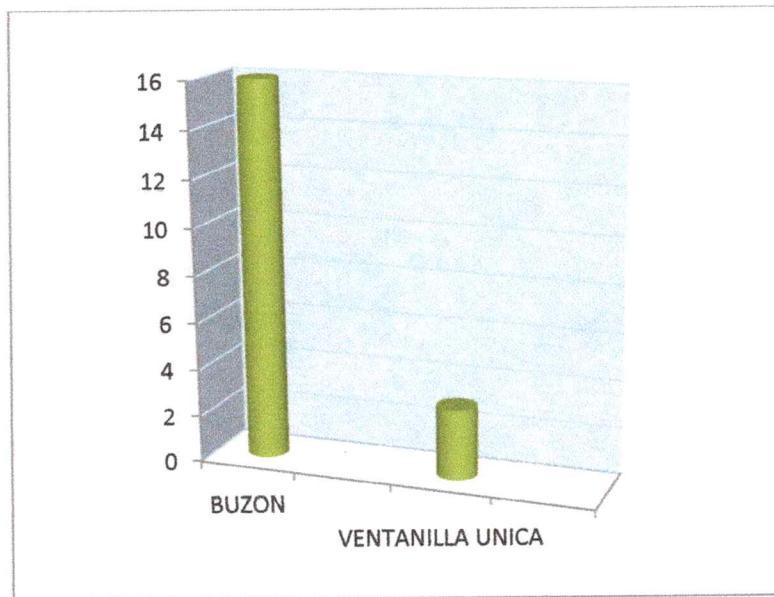


### ➤ PQRS POR MEDIO DE RECEPCION

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS y muestra la preferencia de los usuarios por el buzón de sugerencias

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUZON	16	84%
PERSONAL	0	0%
CORREO INSTITUCIONAL	0	0%
VENTANILLA UNICA	3	15%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>99%</b>

### PQRS POR MEDIO DE RECEPCION





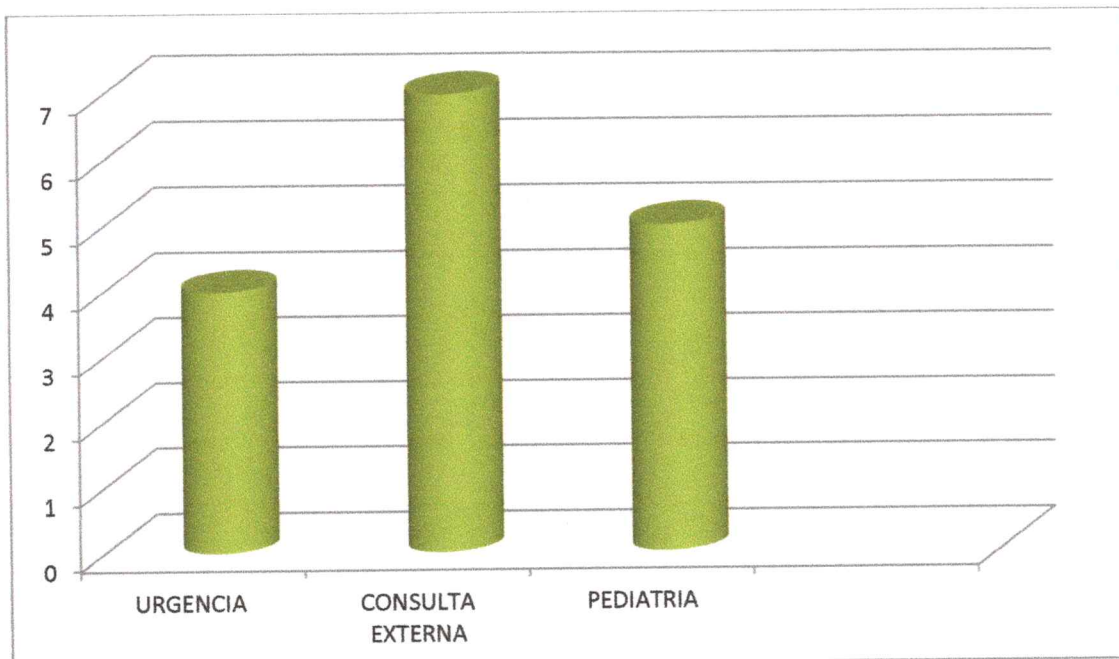
➤ **PQRS POR TIPO DE USUARIO**

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
USUARIO (CLIENTE EXTERNO)	19	99%
FUNCIONARIO DE LA ESE (CLIENTE INTERNO)	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>99%</b>

La clasificación de las PQRS por tipo de usuario indica que el 100% de estas fueron presentadas por el usuario o su acompañante.

➤ **DISTRIBUCION DE LAS PQRS POR DEPENDENCIA**

Las PQRS recibidas durante el primer trimestre de 2017 están distribuidas por dependencia de la siguiente manera:





E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación  
Nit. 891.780.008-7  
Tu Salud En Nuestras Manos



Las sugerencias presentadas equivalen al 84% de los documentos radicados, las cuales se concentran en su mayoría al área y los proceso de atención a la comunidad, referentes a implementar medidas que mejoren la calidad de la atención e implementar herramientas que mejoren las condiciones, como la implementación de televisores en la sala de urgencias y pediatría, la reactivación de la sala de juegos de pediatría, entre otros.

### **DEBILIDADES:**

El aumento de quejas referentes a la atención recibida y a los tiempos para la prestación del servicio requiere del acompañamiento del líder del proceso administrativo.

La no existencia de un comité de quejas y reclamos.

### **FORTALEZAS:**

El trabajo de la oficina del SIAU, lo que permite en tiempo real resolver las inquietudes presentadas por los usuarios. La participación del Coordinador Científico permite oportunidad en la corrección de dificultades en el proceso misional.

### **RECOMENDACIONES:**

Establecer alternativas de atención a la comunidad en lo correspondiente a los medios para la asignación de citas médicas, los tiempos en la prestación de los servicios y sistemas de facturación.

Fortalecer la política del buen trato operativizando esta estrategia e implementando acciones de sensibilización y acciones de seguimiento.



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación

Nit. 891.780.008-7

Tu Salud En Nuestras Manos



Implementar estrategias para el manejo de las agendas de medico especialistas, que mejoren la atención en lo que respecta a los tiempos de espera para ser atendidos.

Capacitar y culturizar a los jefes y/o coordinadores de área en la cultura de la mejora continua y de lo importante que son las PQRS en este objetivo.

Implementar herramientas que permitan medir la gestión realizada y el impacto de las mismas con relación a las PQRS recibidas.

*Karime Martinez Melendez*

**KARIME MARTINEZ MELENDEZ**  
**Oficina Asesora de Control Interno**