



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



## **SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (Abril – junio 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.

A continuación se presenta el informe de los mecanismos de percepción, realizado en el segundo trimestre de 2018; los datos aquí obtenidos son basados en la recolección de la información de la apertura de buzones de sugerencias, tramite de quejas y reclamos.

### **OBJETIVOS**

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"*.

Evaluar la información obtenida de la aplicación del procedimiento de sistema de información y atención al usuario de la E.S.E. Hospital San Rafael de Fundación – Magdalena; del 1 de abril a 30 de junio del año 2018, las manifestaciones de los usuarios durante la atención en servicios de la institución.



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



## **ALCANCE**

Se verificara la información del SIAU de la E.S.E Hospital San Rafael de Fundación-Magdalena, referente a:

- Recepción, gestión y respuestas a quejas y reclamos
- Buzones de sugerencias
- Medición de la satisfacción de usuarios
- Información y orientación al usuario
- Proceso y procedimiento del área seguimiento y revisión continua con el fin de comprobar si los procesos de PQRS se les dieron la solución y respuesta oportuna en el segundo trimestre de 2018

## **ANALISIS DE LA INFORMACION**

### **➤ QUEJAS PRESENTADAS PRESENTADAS POR ESCRITO EN LA OFICINA DE SIAU**

De la información presentada se concluye lo siguiente, de las 10 quejas y reclamos presentadas a la Oficina de SIAU de la E.S.E. Hospital San Rafael de Fundación durante el segundo trimestre del año 2018, se analiza que a 30 de junio se tienen contestadas el 99%, en concordancia con el seguimiento realizado se observó y verifico que las quejas se contestaron entre cero y 15 días, lo cual nos permite verificar la eficiencia en el desarrollo de las funciones de la coordinadora del área de atención al usuario.

El análisis del comportamiento de las quejas durante el primer semestre del 2018, se realiza con base en los reportes presentados por la líder de proceso.



### ➤ RESULTADO DE LAS PQRS

Durante el segundo trimestre de 2018 se recibieron en la ESE Hospital San Rafael de Fundación, treinta y seis (36) PQRS, 26 a través de los buzones de sugerencias de la entidad y 10 recepcionadas en la oficina de SIAU

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	26	71,5 %
RECLAMOS	0	0%
SUGERENCIAS	10	%
FELICITACIONES	0	27,5%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>99%</b>

### ➤ 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	26	71,5 %
PERSONAL	0	0%
CORREO INSTITUCIONAL	0	0%
VENTANILLA UNICA	10	27,5 %
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>99%</b>





➤ **PQRS POR TIPO DE USUARIO**

<b>TIPO DE USUARIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
USUARIO (CLIENTE EXTERNO)	36	99%
FUNCIONARIO DE LA ESE (CLIENTE INTERNO)	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>99%</b>

La clasificación de las PQRS por tipo de usuario indica que el 99% de estas fueron presentadas por el usuario o su acompañante.

➤ **DISTRIBUCION DE LAS PQRS DEL BUZON DE SUGERENCIA POR DEPENDENCIA**

Las PQRS recibidas durante el segundo trimestre de 2018 están distribuidas por dependencia de la siguiente manera:

<b>AREAS</b>	<b>CONSULTA EXTERNA</b>	<b>PEDIATRIA</b>	<b>HOSPITALIZACION</b>	<b>URGENCIAS</b>
Según acta de apertura del 10 de abril de 2018	3	3	1	
Según acta de apertura del 13 de mayo de 2018	1	10	1	1
Según acta de apertura del 18 de junio de 2018	2	1	2	1



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

Nit. 891.780.008-7

Tu Salud En Nuestras Manos



Las sugerencias presentadas equivalen al 99% de los documentos radicados, las cuales al igual que el primer informe trimestral, se concentran en su mayoría a las áreas y los procesos de atención a la comunidad, referentes a implementar medidas que mejoren la calidad de la atención y establecer herramientas que mejoren las condiciones, como la implementación y uso del televisor que se encuentra en el área de pediatría e igualmente adicionar el número de camillas en el área de urgencias, entre otros.

De la información presentada se concluye lo siguiente, de las 36 quejas y sugerencias presentadas se analiza que 14 de ellas hacen referencia al arreglo del televisor que se encuentra en el área de pediatría, 2 a la de adicionar más camillas en el área de urgencias y las restantes hacen referencia a la inadecuada prestación del servicio y atención por parte del personal asistencial.

De acuerdo a lo anteriormente señalado se depositaron en los buzones de la entidad 26 quejas y/o sugerencias y 10 formatos diligenciados por los usuarios en la oficina de SIUA de las cuales en su totalidad expresan insatisfacción.

### ➤ ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

- Tabulación de encuestas aplicadas

MESES	TOTAL ENCUESTADOS	ENCUESTADOS SATISFECHOS	ENCUESTADOS INSATISFECHOS
ABRIL	171	155	16
MAYO	161	152	9
JUNIO	178	169	9
TOTAL	510	476	34



- Calificación de la experiencia global respecto a los servicios de salud que se prestan a los usuarios:

Mes \ Calificación	Calificación					
	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE
<b>Abril</b>	34	56	65	8	8	0
<b>Mayo</b>	36	68	48	9	0	0
<b>Junio</b>	36	57	76	6	3	0

- principales causas de quejas y reclamos

ITEM	CAUSAS
<b>1</b>	Falta de camillas en el área de urgencias
<b>2</b>	Demoras de médicos especialistas para atención de los usuarios
<b>3</b>	Falta de televisor en pediatría
<b>4</b>	Horario para asignación de cita no se cumple
<b>5</b>	Baños en mal estado
<b>6</b>	Falta de sillas de ruedas en el área de consulta externa
<b>7</b>	Falta de empatía e inteligencia emocional para lograr la satisfacción de los clientes externos por parte de algunos contratistas
<b>8</b>	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.

### FORTALEZAS:

Se observa en los respectivos seguimientos de la oficina asesora de Control Interno que la oficina de SIAU fomenta la participación ciudadana, vela por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y cumple con el objetivo de darles a conocer esta política administrativa.





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



### **RECOMENDACIONES:**

Promover e invitar a los ciudadanos a realizar sus solicitudes mediante el canal de canal de atención virtual de las PQRS-F, con el propósito de minimizar el uso de papel.

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.

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.

Desarrollar un Plan de Buen trato que comprometa a los equipos de salud a estar permanentemente preocupados de la calidad de la atención entregada y de cómo esta puede impactar la satisfacción o insatisfacción de los usuarios, haciendo una diferencia entre las expectativas y las necesidades de salud de estos mismos.

*Karime Martinez Melendez*

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