



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



## **TERCER INFORME TRIMESTRAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (Julio – septiembre 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 tercer 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 julio a 30 de septiembre 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 tercer trimestre de 2018

## ANALISIS DE LA INFORMACION

### ➤ RESULTADO DE LAS PQRS

Durante el tercer trimestre de 2018 se recibieron en la ESE Hospital San Rafael de Fundación, Treinta (30) PQRS a través de los buzones de sugerencias de la entidad.

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	20	63,8%
RECLAMOS	0	0%
SUGERENCIAS	8	25,5%
FELICITACIONES	3	9,5%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>98,8%</b>

Fuente: reportes presentados por la líder del proceso



➤ **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	31	99%
PERSONAL	0	0%
CORREO INSTITUCIONAL	0	0%
VENTANILLA UNICA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>99%</b>

Fuente: reportes presentado por la líder de proceso

➤ **PQRS POR TIPO DE USUARIO**

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
USUARIO (CLIENTE EXTERNO)	31	99%
FUNCIONARIO DE LA ESE (CLIENTE INTERNO)	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>99%</b>

Fuente: reportes presentado por la líder de proceso

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 POR DEPENDENCIA**

Las PQRS recibidas durante el tercer 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 18 de julio de 2018	2	2	0	3
Según acta de apertura del 15 de agosto de 2018	2	2	1	5
Según acta de apertura del 14 de septiembre de 2018	4	1	2	4
Según acta de apertura del 27 de septiembre de 2018	2	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>12</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>32%</b>	<b>16%</b>	<b>13%</b>	<b>38%</b>

Fuente: reportes presentados por la líder del proceso

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 28 quejas y sugerencias presentadas se analiza que 8 de ellas hacen referencia al arreglo del televisor que se encuentra en el área de pediatría, las otras 20 hacen referencia a la de adicionar más camillas en el área de urgencias y consulta externa, y a la demora e inadecuada prestación del servicio y atención por parte del personal asistencial. Así mismo, se señala que en este tercer trimestre a diferencia de los dos trimestres anteriores se presentan 3 felicitaciones al personal del servicio general por su excelente labor en la limpieza de las distintas áreas de la entidad.

De acuerdo a lo anteriormente señalado se depositaron en los buzones de la entidad 31 formatos diligenciados entre quejas, sugerencias y felicitaciones por los usuarios de la entidad de los cuales el 89,3 expresan insatisfacción.

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

- Tabulación de encuestas aplicadas

MESES	TOTAL ENCUESTADOS	ENCUESTADOS SATISFECHOS	ENCUESTADOS INSATISFECHOS
JULIO	217	204	13
AGOSTO	233	219	14
SEPTIEMBRE	236	209	27
TOTAL	686	632	54
PORCENTAJE	100%	92%	8%

Fuente: reportes presentados por la líder del proceso



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

Mes	Calificación					
	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE
JULIO	32	29	143	9	4	0
AGOSTO	44	134	41	7	7	0
SEPTIEMBRE	19	32	172	9	4	0

Fuente: reportes presentados por la líder de proceso

- principales causas de quejas y reclamos

ITEM	CAUSAS
1	Falta de camillas en el área de urgencias
2	Demoras de médicos especialistas para atención de los usuarios
3	Falta de televisor en pediatría
4	Horario para asignación de cita no se cumple
5	Baños en mal estado
6	Los admisionistas no dan buena información
7	Falta de empatía e inteligencia emocional para lograr la satisfacción de los clientes externos por parte de algunos contratistas
8	Demora en las remisiones
9	En hospitalización en horas de la noche y madrugada no se encuentran enfermeras
10	Entre otras.

#### DEBILIDADES:

- El aumento de quejas referentes a la atención recibida por parte de las auxiliares de enfermería y jefes de enfermeras en los turnos prestados en horas de las noches.
- Persistencia en la mayoría de las causas de quejas y reclamos de los informes de los dos trimestres anteriores.



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



### **FORTALEZAS:**

Se sigue observando 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.

### **RECOMENDACIONES:**

Tomar las medidas necesarias por parte de la alta gerencia para que no sean repetitivas las causales de quejas y sugerencias (ausencia de televisor en pediatría, sillas en el área de consulta externa y urgencia)

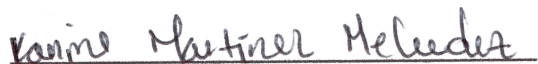
Promover e invitar a los ciudadanos a realizar sus solicitudes mediante el canal de canal de atención virtual de las PQRS-F, con el propósito de minimizar el uso de papel.

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.

Especificar los servicios (urgencias, hospitalización, pediatría y consulta externa) en donde se realizan las encuestas de satisfacción e insatisfacción de los usuarios.

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