



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación
Nit. 891.780.008-7

**CUARTO INFORME TRIMESTRAL
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
(OCTUBRE-NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2020)**

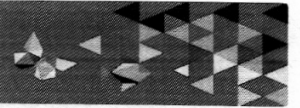
INTRODUCCIÓN

El sistema de quejas, reclamos y sugerencias se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo; toda vez que permite observar e informarse de lo que acontece, cuales son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionan con el cumplimiento de los objetivos misionales de la ESE. De igual forma se puede establecer correcciones y mejoras con el fin de combatir las debilidades o amenazas que se presenten.

Los datos aquí obtenidos son basados en la recolección de la información de la apertura de los buzones de sugerencias y las encuestas realizadas a los usuarios a los que se les prestan los servicios de salud en **LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUNDACIÓN**.

OBJETIVOS

1. 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".
2. 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; desde el día primero (01) de octubre hasta el día treinta y uno (31) de diciembre del año dos mil veinte (2020), sobre las manifestaciones realizadas por parte de los usuarios en la prestación de los servicios de salud.



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación
Nit. 891.780.008-7

ALCANCE

Se verificará la información del SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (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 cuarto trimestre de 2020.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

➤ RESULTADO DE LAS PQRS

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	19	83%
RECLAMOS	1	4%
SUGERENCIAS	1	4%
FELICITACIONES	2	9%
TOTAL	23	100%

Durante el cuarto trimestre del año dos mil veinte (2020) se recibieron en la ESE Hospital San Rafael de Fundación, veintitrés (23) PQRS a través de los buzones de sugerencias.



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación
Nit. 891.780.008-7

➤ **PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN**

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS.

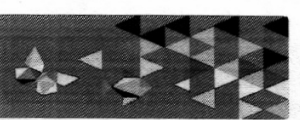
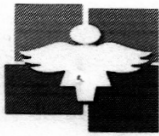
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUZÓN	23	100 %
PERSONAL	0	0%
CORREO INSTITUCIONAL	0	0%
VENTANILLA ÚNICA	0	0%
TOTAL	23	100%

Se evidencia la preferencia de los usuarios por el uso de los buzones de sugerencias.

➤ **PQRS POR TIPO DE USUARIO**

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
USUARIO (CLIENTE EXTERNO)	23	100%
FUNCIONARIO DE LA ESE (CLIENTE INTERNO)	0	0%
TOTAL	23	100%

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



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación
Nit. 891.780.008-7

➤ **DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS DEL BUZÓN DE SUGERENCIA POR DEPENDENCIA.**

Las PQRS recibidas durante el cuarto trimestre del año dos mil veinte (2020) están distribuidas por dependencia de la siguiente manera:

ÁREAS	CONSULTA EXTERNA	PEDIATRÍA	HOSPITALIZACIÓN	URGENCIAS
Según acta de 31 de Octubre de 2020.	5	0	2	3
Según acta del 30 de Noviembre de 2020.	4	0	0	0
Según acta de apertura del 30 de Diciembre de 2020	3	0	2	4

La coordinación del Servicio de información y atención al usuario -SIAU, certifico que una vez revisados cada uno de los formatos hallados en los buzones de sugerencias, se encontró lo siguiente:

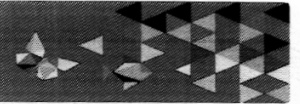
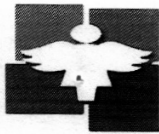
Diecinueve (19) quejas.

Una (1) sugerencia.

Un (1) reclamo.

Dos (02) felicitaciones.

En total veintitrés (23) PQRSF.



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación
Nit. 891.780.008-7

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

- Tabulación de encuestas aplicadas.

MESES	TOTAL ENCUESTADOS	ENCUESTADOS SATISFECHOS	ENCUESTADOS INSATISFECHOS
OCTUBRE	177	173	4
NOVIEMBRE	123	122	1
DICIEMBRE	215	214	1
TOTAL	515	509	6

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

Mes	calificación			
	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA
OCTUBRE	83	77	12	5
NOVIEMBRE	41	75	7	0
DICIEMBRE	56	149	8	2



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación
Nit. 891.780.008-7

-Principales causas de quejas y sugerencias.

ITEM	CAUSAS
1	Demoras en la atención y en el proceso de facturación.
2	Inconformidad en la prestación del servicio.
3	Maltrato por parte de trabajo social.

DEBILIDADES

- Comparado con el tercer trimestre del año dos mil veinte (2020) se evidencia un aumento en el número de las quejas.
- Al igual que el trimestre pasado se presentan nuevamente quejas sobre demora en el proceso de facturación.

FORTALEZAS

- Se hallaron en los buzones de sugerencias 2 felicitaciones en la prestación servicios.
- Existe un porcentaje mayor en los usuarios satisfechos con los servicios prestados por la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUNDACIÓN; esto según los resultados arrojados por las encuestas aplicadas en los meses de octubre, noviembre y diciembre DE 2020.

CONCLUSION

Es preciso manifestar que la encuesta aplicada a 515 usuarios arrojó un resultado de satisfacción del 99% por ciento; no obstante es importante seguir haciendo seguimiento a las quejas interpuestas a fin de continuar mejorando la prestación de servicios.



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación
Nit. 891.780.008-7

Examinadas algunas quejas podemos ver que algunas de estas no son responsabilidad del **HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE FUNDACIÓN**, sino de las autorizaciones que deban realizar las eps a las cuales se encuentren afiliados los usuarios.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere a la GERENCIA informe y dé seguimiento a las áreas en las cuales los usuarios presentaron quejas y sugerencias referentes a la prestación del servicio; con el fin de tomar los correctivos necesarios y dar respuesta oportuna a estas.
- Sugiere a la Coordinación de SIAU seguir motivando a los usuarios a utilizar los buzones de sugerencias y a participar de las encuestas de satisfacción.

MÓNICA ANDREA AMASHTA LOBO

Profesional Responsable del Sistema de Control Interno