



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

**PRIMER INFORME TRIMESTRAL  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES  
(ENERO-FEBRERO Y MARZO DE 2021)**

**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.

A continuación me permito presentar el informe sobre los mecanismos de percepción los cuales fueron empleados durante el primer trimestre del año dos mil veintiuno (2021). 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".
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 enero hasta el día treinta y uno (31) de marzo del año dos mil veintiuno (2021).



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 PQRSF se les dieron la solución y respuesta oportuna en el primer trimestre de 2021.

## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

### ➤ RESULTADO DE LAS PQRSF

TIPO PQRSF	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	17	89.5%
RECLAMOS	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
FELICITACIONES	2	10,5%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

Durante el primer trimestre del año dos mil veintiuno (2021) se recibieron en la ESE Hospital San Rafael de Fundación, Diecinueve (19) PQRSF.



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

➤ **MEDIO DE RECEPCIÓN.**

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

<b>MEDIO DE RECEPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
BUZÓN	19	100 %
PERSONAL	0	0%
CORREO INSTITUCIONAL	0	0%
VENTANILLA ÚNICA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

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

➤ **TIPO DE USUARIO**

<b>TIPO DE USUARIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
USUARIO (CLIENTE EXTERNO)	19	100%
FUNCIONARIO DE LA ESE (CLIENTE INTERNO)	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

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





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

Las PQRSF recibidas durante el primer trimestre del año dos mil veintiuno (2021); están distribuidas por dependencia de la siguiente manera:

ÁREAS	CONSULTA EXTERNA	PEDIATRÍA	HOSPITALIZACIÓN	URGENCIAS
Según acta de 01 de febrero de 2021.	1	0	1	1
Según acta del 11 de febrero de 2021.	0	0	2	0
Según acta de apertura del 23 de febrero de 2021.	2	0	3	2
Según acta de apertura del 11 de marzo de 2021.	4	0	1	2

La coordinación del SIAU certifico que, una vez revisados cada uno de los formatos hallados en los buzones de sugerencias; se encontraron diecisiete (17) quejas y dos (2) felicitaciones.



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
ENERO	772	760	12
FEBRERO	818	813	5
MARZO	788	780	8
TOTAL	2.378	2.353	25

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

calificación Mes	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
ENERO	372	387	13	0	0
FEBRERO	284	526	5	3	0
MARZO	366	406	13	3	0



-Principales causas de quejas y sugerencias.

ITEM	CAUSAS
1	Demoras en la atención por parte de los especialistas.
2	Maltrato por parte de los prestadores del servicio.
3	Falta de atención preferencial para los usuarios con discapacidad.

### DEBILIDADES

- El número de quejas instauradas en el primer trimestre del año 2021, no ha disminuido de manera considerable frente al último trimestre del año 2020.
- Al igual que el trimestre pasado se reiteran quejas sobre la demora de atención y maltratos por parte de los prestadores del servicio.
- Se hallaron algunas PQRSF que no encontraban diligenciadas en el formato institucional, y otras que no contenían la información de identificación para poder darle respuesta y resolución al usuario.

### FORTALEZAS

- En el área de pediatría, este trimestre al igual que durante todo el año 2020, no se presentaron quejas, sugerencias o reclamos.
- Se hallaron en los buzones de sugerencias 2 felicitaciones sobre la prestación del servicio.
- Existe un porcentaje alto en los usuarios que se encuentran satisfechos con los servicios prestados por la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUNDACIÓN; según los resultados arrojados por las encuestas aplicadas en los meses de enero, febrero y marzo de 2021.
- La coordinación del SIAU, ha logrado aplicar a un número mayor de usuarios las encuestas de satisfacción.





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

### CONCLUSION

Es preciso manifestar que la encuesta aplicada a 2.378 usuarios; 2.353 de estos se encuentran satisfechos con los servicios prestados; lo que representa un 98,9 por ciento de satisfacción; pero a pesar de esto es importante seguir hacer seguimiento a las quejas interpuestas a fin de continuar mejorando la prestación de servicios a los usuarios.

### RECOMENDACIONES

- Se sugiere a la Coordinación del SIAU que informe y haga seguimiento a las áreas en las cuales los usuarios presentaron quejas, reclamos y sugerencias, referentes a la prestación del servicio; con el fin de tomar los correctivos necesarios.
- Sugiere a la Coordinación de SIAU darle a conocer a los usuarios los diferentes medios por los cuales pueden recepcionar las PQRSF.
- Se sugiere a la coordinación del SIAU, hacer pedagogía a los usuarios sobre el uso adecuado del formato institucional, para la recepción de las PQRSF.

**MÓNICA ANDREA AMASHTA LOBO**

**Profesional Responsable del Sistema de Control Interno**