

**SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
(ABRIL-MAYO Y JUNIO DE 2021)**

INTRODUCCIÓN

Este informe se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo de la entidad; toda vez que permite observar e informarse de lo que acontece, y conocer cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios a los cuales se les prestan los servicios de salud; y así poder generar correctivos y mejoras; con el fin de combatir las debilidades o amenazas que se presenten.

Este informe está basado en los datos recolectados por los diferentes medios de recepción de PQRS-F, y las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios, que visitaron **LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUNDACIÓN**, durante el segundo trimestre del año 2021.

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 abril hasta el día treinta (30) de Junio del año dos mil veintiuno (2021), sobre sus manifestaciones durante la atención recibida en los servicios prestados en la institución.



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-F se les dieron la solución y respuesta oportuna en el segundo trimestre de 2021.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

➤ RESULTADO DE LAS PQRS-F

TIPO PQRS-F	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	10	100%
RECLAMOS	0	0
SUGERENCIAS	0	0
FELICITACIONES	0	0
TOTAL	10	100%

Durante el segundo trimestre del año dos mil veintiuno (2021) se recibieron en la ESE Hospital San Rafael de Fundación, (10) PQRS-F, a través de los buzones de sugerencias.

➤ PQRS-F POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUZÓN	10	100 %
PERSONAL	0	0%
CORREO INSTITUCIONAL	0	0%
VENTANILLA ÚNICA	0	0%
TOTAL	10	100%

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

➤ PQRS-F POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
USUARIO (CLIENTE EXTERNO)	10	100%
FUNCIONARIO DE LA ESE (CLIENTE INTERNO)	0	0%
TOTAL	10	100%

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

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

Las PQRS-F recibidas durante el segundo trimestre del año dos mil veintiuno (2021), están distribuidas por dependencia de la siguiente manera:

ÁREAS	CONSULTA EXTERNA	PEDIATRÍA	HOSPITALIZACIÓN	URGENCIAS
Según acta de fecha del 29 de Abril de 2021.	2	0	1	2
Según acta de fecha del 14 de junio de 2021.	4	0	1	0

La coordinación del SIAU certifico que; una vez revisados cada uno de los formatos hallados en los buzones de sugerencias, durante el segundo trimestre del año 2021, se encontraron diez (10) quejas.

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

- Tabulación de encuestas aplicadas.

MESES	TOTAL ENCUESTADOS	ENCUESTADOS SATISFECHOS	ENCUESTADOS INSATISFECHOS
ABRIL	507	500	7
MAYO	901	898	3
JUNIO	502	497	5
TOTAL	1.910	1.895	15



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

calificación Mes	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	TOTAL ENCUESTADOS
ABRIL	172	322	3	10	507
MAYO	233	661	5	2	901
JUNIO	217	283	2	0	502

- Principales causas de quejas y sugerencias.

ITEM	CAUSAS
1	Mala atención y demoras por parte del área encargada de autorizaciones.
2	Mala atención por parte del servicio de enfermería en la unidad de cuidados intensivos.
3	Inconformidad en la prestación del servicio.

DEBILIDADES

- El mayor número de quejas recae en el área de Consulta Externa, por mala prestación del servicio.
- No se hallaron felicitaciones durante el segundo trimestre del año 2021.
- Este trimestre solo se abrieron los buzones de sugerencias dos (02) veces.

FORTALEZAS

- En el área de pediatría no se han presentado quejas durante el año 2021.
- A diferencia del trimestre pasado en este trimestre disminuyeron el número de quejas interpuesta por los usuarios.
- En las encuestas aplicadas a los usuarios durante el segundo trimestre del año 2021, se muestran un porcentaje alto de satisfacción en los usuarios.
- En este trimestre no se presentaron quejas o sugerencias iguales a las presentadas en el trimestre pasado; lo que evidencia que se superaron las quejas presentadas en el trimestre anterior.

CONCLUSION

Es preciso manifestar que; en este trimestre las encuestas aplicadas a los usuarios, arrojaron un alto porcentaje de satisfacción en la prestación de los servicios de salud. Además cabe resaltar que las quejas interpuestas por los usuarios disminuyeron en comparación con el trimestre pasado; Sin embargo es importante seguir haciendo seguimiento a cada una de las quejas interpuestas; a fin superar las dificultades y alcanzar la excelencia en la prestación de los servicios de salud.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere se realice 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 dar a conocer a los usuarios los diferentes medios de recepción existentes para interponer las PQRS-F.
- Se debe dar apertura los buzones de sugerencias con mayor frecuencia; a fin de poder dar respuesta a los usuarios y tomar correctivos de manera oportuna.



MÓNICA ANDREA AMASHTA LOBO

Profesional Responsable del Sistema de Control Interno

