

**TERCER INFORME TRIMESTRAL
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
(JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 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 informar a la administración de lo que acontece; y así poder conocer cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios a los cuales se les prestan los servicios de salud.

Este informe está basado en los datos recolectados por los diferentes medios de recepción de PQRS-F, y los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios, que visitaron **LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUNDACIÓN**, durante el tercer 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 Julio hasta el día treinta (30) de Septiembre 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 tercer trimestre de 2021.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

➤ RESULTADO DE LAS PQRS-F

TIPO PQRS-F	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	3	37.5 %
RECLAMOS	0	0
SUGERENCIAS	2	25%
FELICITACIONES	3	37.5%
TOTAL	8	100%

Durante el tercer trimestre del año dos mil veintiuno (2021) se recibieron en la ESE Hospital San Rafael de Fundación, (08) 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	8	100 %
PERSONAL	0	0%
CORREO INSTITUCIONAL	0	0%
VENTANILLA ÚNICA	0	0%
TOTAL		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)	8	100%
FUNCIONARIO DE LA ESE (CLIENTE INTERNO)	0	0%
TOTAL	8	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 tercer 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 Julio de 2021.	1	0	0	1
Según acta de fecha del 04 de agosto de 2021.	0	0	0	0
Según acta de fecha del 11 de agosto de 2021.	0	0	0	0
Según acta de fecha del 18 de agosto de 2021	0	0	0	2
Según acta de fecha del 25 de agosto de 2021.	0	0	0	0
Según acta de fecha del 17 de Septiembre de 2021.	1	0	0	0
Según acta de fecha del 30 de Septiembre de 2021.	2	0	0	1



La coordinación del SIAU certifico que; una vez revisados cada uno de los formatos hallados en los buzones de sugerencias, durante el tercer trimestre del año 2021, se encontraron ocho (08) PQRSF.

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

- Tabulación de encuestas aplicadas.

MESES	TOTAL ENCUESTADOS	ENCUESTADOS SATISFECHOS	ENCUESTADOS INSATISFECHOS
Julio	828	816	12
Agosto	891	878	13
Septiembre	926	910	16
TOTAL TRIMESTRE	2.645	2.604	41



- 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	TOTAL ENCUESTADOS
JULIO	150	634	35	5	4	828
AGOSTO	141	725	25	0	0	891
SEPTIEMBRE	209	698	18	1	0	926

-Principales causas de quejas y sugerencias.

ITEM	CAUSAS
1	Mala atención.
2	Falta de camillas.
3	Demora en la atención.



DEBILIDADES

- El mayor número de quejas recae en el área de urgencias, por mala atención en la prestación del servicio.

FORTALEZAS

- En las áreas de pediatría y hospitalización no se han presentado quejas durante el tercer trimestre año 2021.
- Se hallaron en los buzones de sugerencias felicitaciones por el servicio prestado.
- En las encuestas aplicadas a los usuarios durante el tercer trimestre del año 2021, se evidencia un alto porcentaje de satisfacción.
- Este trimestre fueron aplicadas las encuestas de satisfacción, a un número mayor de usuarios en comparación con el trimestre pasado.

CONCLUSIONES

Realizando un análisis de las PQRSF, que fueron halladas; se puede concluir lo siguiente:

1. Los usuarios tienen como medio de recepción para radicar las PQRSF por medio del buzón de sugerencias, por lo tanto se debe realizar campañas para dar a conocer a los usuarios los otros medios de recepción de estas.
2. Se puede evidenciar que el área de consulta externa, el trimestre pasado era el área que más quejas presento y por el contrario este trimestre obtuvo varias felicitaciones; lo que muestra que ha superado las dificultades.
3. Se realizó de manera frecuente la apertura de buzones; lo que permite conocer las problemáticas prontamente y generar soluciones.



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 realizar campañas informativas; con el fin de dar a conocer a los usuarios los diferentes medios de recepción existentes en la ESE para para interponer las PQRS-F.



MÓNICA ANDREA AMASHTA LOBO

Profesional Responsable del Sistema de Control Interno

