

	INFORME	GCA-FR039
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	Versión:001 Fecha de Emisión: 01/06/2017	

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS SISTEMAS DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES REGISTRADAS EN LA ESE
DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2020.**



**PRIMER SEMESTRE DE 2020
OFICINA DE CONTROL INTERNO
JESÚS ALEXANDER BARRAGÁN GARCÍA**

CODIGO: GCA-FR039	VERSION:001	INFORME
-------------------	-------------	---------

	INFORME	GCA-FR039
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	Versión:001 Fecha de Emisión: 01/06/2017	


1. INTRODUCCION

El presente Informe de seguimiento a las PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades) de la Oficina de Control Interno, corresponde al periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2020, se realiza teniendo en cuenta las exigencias de las normas entre ellas el Artículo 76 de la ley 1474 del 2011 que dice: Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.

La **E.S.E. Hospital Regional del Magdalena Medio**, en cumplimiento a lo establecido en la Circular 009 de 1996 en la que se establece la adecuada atención al usuario y el trámite oportuno de las quejas o peticiones relacionadas con la calidad en la prestación de los servicio de salud se presenta el informe de (PQRSF).

El presente informe se genera a partir de la información que ingresa al Sistema de Atención al Ciudadano, el cual reporta, en tiempo real y de manera confiable, la trazabilidad de cada uno de los trámites. Además, del reporte del estado de las PQRSF permitiendo su seguimiento, lo que garantiza más transparencia en el proceso. “Se entiende trazabilidad como el conjunto de procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un producto, o lote de productos, a lo largo de la cadena de suministros en un momento dado, a través de herramientas determinadas”.

En cuanto al manejo del ingreso de la información que llega a través de los Buzones y la oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.). La cual remite copia a la Oficina de Control Interno para así realizar el seguimiento correspondiente a cada una de las (PQRSF).

	INFORME	GCA-FR039
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	Versión:001 Fecha de Emisión: 01/06/2017	

OBJETIVO DEL INFORME: Realizar el seguimiento y evaluación, al cumplimiento del trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en la **ESE Hospital Regional del Magdalena Medio**, en el periodo Enero 1° a Junio 30 del 2019.

METODOLOGIA APLICADA En concordancia con la normatividad existente a la fecha, la Oficina de Control Interno realizó el respectivo seguimiento y control a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. En cuanto al manejo del ingreso de la información que llega a través de los Buzones y la oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.), además solicitudes radicadas en la entidad, igualmente se apoyó en el informe mensual elaborado por la Oficina del SIAU, en lo referente a las solicitudes de los Usuarios.

MEDIOS DE RECEPCIÓN: En la tabla No. 2.1. Se encuentran relacionados los MEDIOS DE RECEPCIÓN de las PQRSF, Las cifras denotan el uso de este mecanismo siendo el más usado el Buzón, desde su puesta en funcionamiento, cada vez más usuarios de la ESE Hospital Regional del Magdalena Medio acceden como instrumento de comunicación e interacción.

DEFINICION DE PQSRF: QUEJA es la declaración de la no satisfacción de las expectativas de un cliente. Visto de esta manera, cada queja es una nueva oportunidad para que la Entidad crezca en cuanto al mejoramiento de las características de un servicio.

SUGERENCIA: Es la preposición, idea o indicación que se ofrece o presta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función institucional.

EL RECLAMO. Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

Implica un elemento adicional a la queja y es la necesidad del usuario de expresar que además de estar inconforme de acuerdo a sus expectativas, la Entidad le adeuda algún elemento. Cuando se habla de Buzón de Sugerencias, se está mencionando una técnica de recolección que implica que la queja sea escrita y que debe ser depositada en un lugar específico. En las organizaciones que consideran que la queja es importante cada uno de los funcionarios es receptor permanente de quejas; incluso se invita a la gente a que se queje de tal forma que el lugar de recolección puede ser cualquiera dentro de la Entidad. Cuando se recibe una queja escrita es necesario entender que el usuario se ha tomado parte de su tiempo para alistar papel, bolígrafo, etc., ha utilizado tiempo pensando lo que quiere decir y tiempo para escribirlo; se ha tomado la molestia de llevarlo a algún lugar para

	INFORME	GCA-FR039
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	Versión:001 Fecha de Emisión: 01/06/2017	

asegurarse de que llegue a manos de quien dará solución a la queja planteada. En este sentido las quejas escritas deben ser una “bandera roja” porque pueden indicar una de las siguientes cosas:

- Muchos usuarios se desaniman en el proceso de poner una queja y no lo hacen. Quienes sí lo hacen suelen estar disgustados y creen en la posibilidad de una respuesta y esperan recibirla.
- Los usuarios no están satisfechos con el resultado de las manifestaciones verbales y están intentando preparar un documento que se traduzca en una acción legal.
- Los usuarios no pudieron encontrar ninguna persona a quien dirigir su queja personalmente o se sienten incómodos si tienen que protestar cara a cara, o pueden tener algún motivo personal por el que no pudieron o quisieron protestar en el momento.

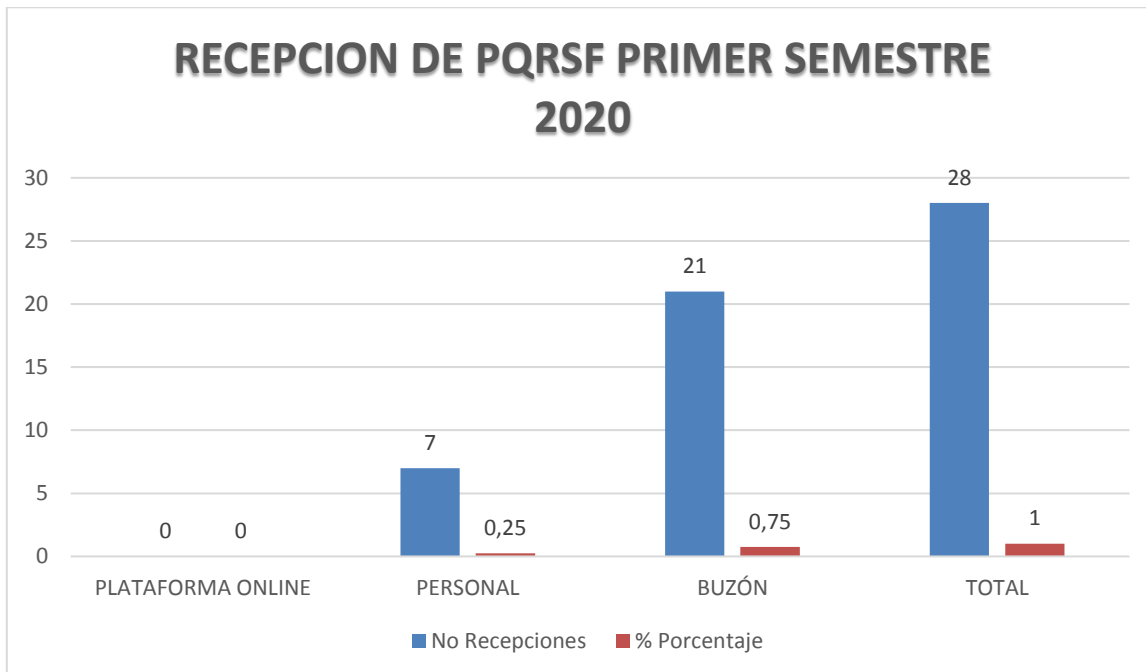
FELICITACIONES: Es una manifestación de aceptación, conformidad o satisfacción con el servicio recibido.

2. RELACION DE LAS PQRS POR MEDIO DE RECEPCION

2.1 TABLA RESUMEN DE PQRSF.

RECEPCION DE PQRSF	CANTIDAD	PORCENTAJE %
PLATAFORMA ONLINE	0	0%
PERSONAL	7	25%
BUZON	21	75%
TOTAL	28	100%

2.2 GRÁFICO DE PQRSF RECIBIDAS



ANALISIS DE LA INFORMACION: De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el periodo del 1 de enero al 30 de junio del 2020 fueron radicadas 28 (**PQRFS**), a través de los buzones de sugerencias establecidos en los diferentes servicios de la **E.S.E. Hospital Regional del Magdalena Medio** Plataforma Online 0, Personal 7 y Buzón 21. Las cuales les fue asignado su trámite, no se negó el acceso a ninguna de ellas

3. DESCRIPCIÓN DE PQRSF:

ENERO

1. Queja Irrespeto por parte de médico tratante.
2. Queja No atención a cita programada.
3. Queja Demora en la atención brindada en Consulta Externa.
4. Queja Salida "Injustificada" en urgencias.
5. Queja Demora proceso de facturación.

	INFORME	GCA-FR039
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	Versión:001 Fecha de Emisión: 01/06/2017	

6. Sugerencia No acceso a tomas de energía, para cargar celulares.
7. Sugerencia Falta de ética de los profesionales al contestar inquietudes, y no permiten quedarse con los pacientes.
8. Sugerencia *Falta de puntos de energía para cargar celulares
 *Falta de arreglos en baños en sala de espera
 *Falta de insumos de higiene en baños
 *Necesidad de mayor comunicación a los familiares.

FEBRERO

9. Se comenta falta de información en servicio de consulta externa, debido a que se solicitó salida voluntaria y no se comentó que se debía firma el formato de consentimiento informado, por tanto, según lo comentado se debió esperar más tiempo de lo normal para realizar el proceso de salida voluntaria
10. Se refiere demoras en el servicio de consulta externa y falta de comunicación por parte del personal interno en casos en los cuales el médico especialista no pueda atender.
11. Se reporta caso de demoras en la atención del servicio de consulta externa, ya que la cita es asignada a una hora y finalmente es atendido en otro horario de citas diferente de la hora inicial acordada.
12. Se manifiesta la solicitud de un segundo médico especialista en ginecología debido a la demora de atención el servicio de consulta externa, además se ha referencia a la necesidad de mejorar la atención por parte de personal interno de la institución.
13. Se sugiere que el servicio de vigilancia evite muchas al personal externo de la institución debido a que ellos no son doctores ni enfermeros.

MARZO

14. Queja Demora de atención en el servicio de citas.
15. Reclamo Demora en la atención de citas.
16. Reclamo Demora en el servicio de facturación
 Mala actitud del personal asistencial
 No retroalimentación del estado de salud del paciente.

	INFORME	GCA-FR039
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	Versión:001 Fecha de Emisión: 01/06/2017	

17. Reclamo Demora en la atención de triage y actitud grosero por personal asistencial.

18. Reclamo Hurto de celular

19. Sugerencia Se sugiere: Contratación de más personal médico, debido a las demoras en la atención de citas.

20. Sugerencia Se sugiere: la utilización de micrófono y parlante para el llamado de usuarios y así brindar una mejor atención.

ABRIL

21. Queja Intromisión de personal de servicios general en procedimiento policial.

22. Queja Insatisfacción con personal médico, asistencial y administrativo.
Demora de procesos administrativos.

23. Reclamo Demora en la atención de citas.

24. Reclamo Atención no amable por personal asistencial y administrativo.

25. Reclamo Demoras en la atención.

MAYO

26. Queja Insatisfacción del médico tratante.

27. Queja Mal trato por parte del vigilante.

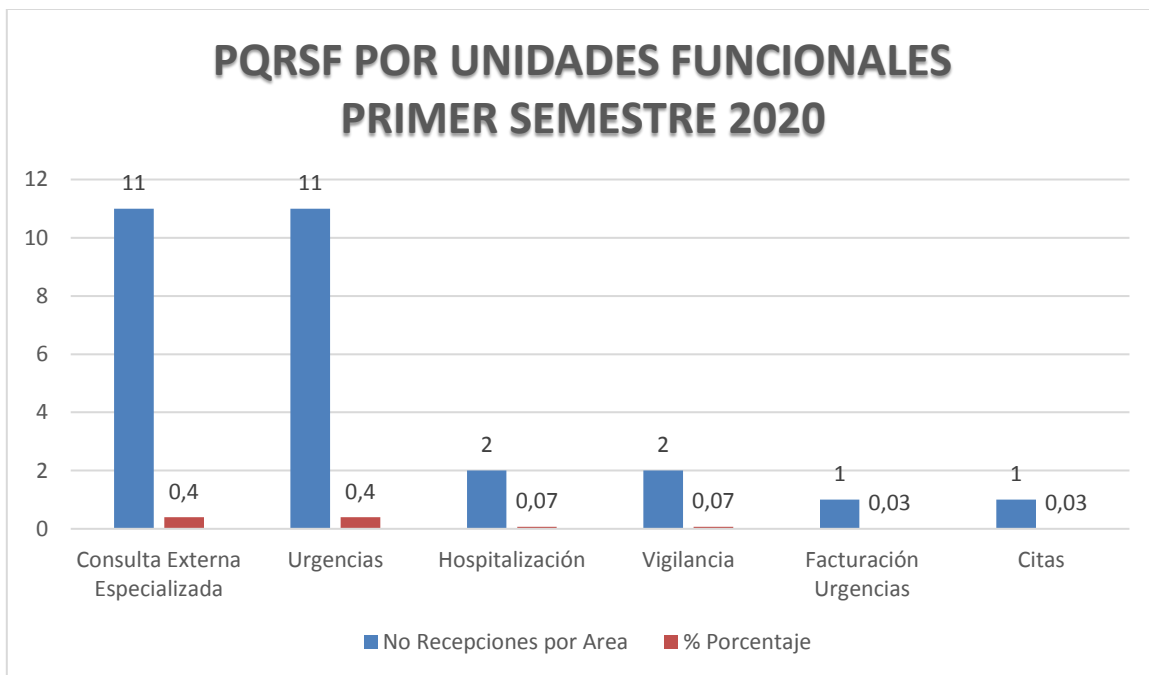
JUNIO


28. Felicitaciones a la Enfermera Profesional Tania Rojas.

4. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR UNIDADES FUNCIONALES: Las PQRS recibidas durante el II semestre de 2020 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Consulta Externa Especializada.	11	40%
Urgencias	11	40%
Hospitalización	2	7%
Vigilancia	2	7%
Facturación Urgencias	1	3%
Citas	1	3%
TOTAL	28	100%

4.1 GRAFICO PQRSF POR UNIDADES FUNCIONALES




	INFORME	GCA-FR039
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	Versión:001 Fecha de Emisión: 01/06/2017	

CONCLUSIONES:

Se realiza el proceso de recepción y trámite de PQRSF, a través de diferentes canales de atención, como lo son de modo presencial, virtual y escrito. - Durante el transcurso del Primer Semestre del 2020 se recibieron un total de 28 PQRS, de las cuales 13 fueron Quejas, 8 Reclamos, 1 Felicitación y 6 Sugerencias de las cuales 15 se encuentran cerradas y 13 abiertas.

Durante el desarrollo del procedimiento de Control de (PQRS´F) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones con un alcance a los procesos de la ESE Hospital Regional del Magdalena Medio Periodo comprendido del 01 de enero de 2019 al 30 de junio del 2020, se presentó un total de 28 (PQRS´F) con tendencia de baja con relación a las (PQRS´F) recibidas por la ESE Hospital Regional de Magdalena Medio. Durante el periodo del 1 de enero al 30 de junio del 2019 Se presentó un total de 46 **(PQRFS)**, a través de los buzones de sugerencias establecidos en los diferentes servicios de la E.S.E. Hospital Regional del Magdalena Medio

En relación con las respuestas a las (PQRS´F), se observa que durante el periodo de seguimiento la Oficina de Sistema de Informacion y Atencion al Usuario (SIAU), lidera el tema, realizando notificaciones a las diferentes asociaciones y procesos de la ESE Hospital Regional del Mgdalena Medio, responsables del personal a cargo con con el fin que realicen las investigaciones requeridas y tomen las acciones pertinentes a que haya lugar.

	INFORME	GCA-FR039
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	Versión:001 Fecha de Emisión: 01/06/2017	

7. RECOMENDACIONES

- Realizar la respectiva actualización de la Resolución Institucional de acuerdo con la normatividad vigente y la realidad de los procesos.
- Se recomienda el manejo adecuado de los términos de respuesta, tanto de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se eleven ante la administración, de conformidad con los términos indicados en el Decreto 01 de 1984 que entro a operar nuevamente en materia de derechos de petición para inicios de la presente vigencia.
- Medir la Satisfacción del usuario en relación con los trámites y servicios que presta la institución
- Seguimiento por parte de la Oficina de atención al usuario a las respuestas que se envían a los ciudadanos,
- Llamada al azar para confirmar el recibo por parte del peticionario y verificación de trámites a PQRSF.
- Llevar registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas y plantear, de ser el caso, planes de mejoramiento.
- Socializar al cliente interno y externo los procedimientos para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.
- Hacer seguimiento a las quejas abiertas que son 13.

ELABORADO POR:

JESÚS ALEXANDER BARRAGÁN GARCÍA
Control Interno