

	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 2018.



PRIMER SEMESTRE DE 2018
 OFICINA DE CONTROL INTERNO
 MARBE LUZ HERNANDEZ PINEDA

*RECIBIDO D.
 TAMAYO 86.9 KB.
 2019/02/08
 2:17 PM.*

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

INDICE

1. INTRODUCCION	1
2. RELACION DE LAS PQRS POR MEDIO DE RECEPCION	2
2.1 TABLA RESUMEN DE PQRSF RECCEPCION	2
2.2 GRÁFICO DE PQRSF RECIBIDAS	2
3. TIPOS DE QR RECIBIDAS	3
3.1 TIPO DE QR QUEJAS	3
3.1.2 GRAFICO TIPO DE PQRSF QUEJAS	3
3.2 TIPO DE QR: RECLAMO	5
3.2.1 TABLA RESUMEN DE PQRSF RECLAMO	6
3.2.2 GRAFICO TIPO DE PQRSF RECLAMO	6
3.3 TIPO DE QR: FELICITACIONES	9
3.3.1 TABLA RESUMEN DE PQRSF FELICITACIONES	9
3.3.2 GRAFICO DE PQRSF FELICITACIONES	9
3.4 TIPO DE QR: SUGERENCIA	10
3.4.1 TABLA RESUMEN DE PQRSF SUGERENCIA	10
4. ANÁLISIS DEL PERIODO	12
5. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF POR UNIDADES FUNCIONALES	14
5.1 GRAFICO PQRSF POR UNIDADES FUNCIONALES	15
6. ESTADOS DE LAS PQRSF	15
6.1 TABLA RESUMEN DEL ESTADO DE LAS PQRSF	15
6.2 GRAFICO DEL ESTADO DE LAS PQRSF	16
7. RECOMENDACIONES	16

	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 2018, 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 ESE Hospital Regional del Magdalena, 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 servicios 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).

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 2018.

METODOLOGIA APLICADA En concordancia con la normatividad existente a la fecha, la Oficina de Control Interno realizó el respectivo seguimiento y control a las Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades. 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

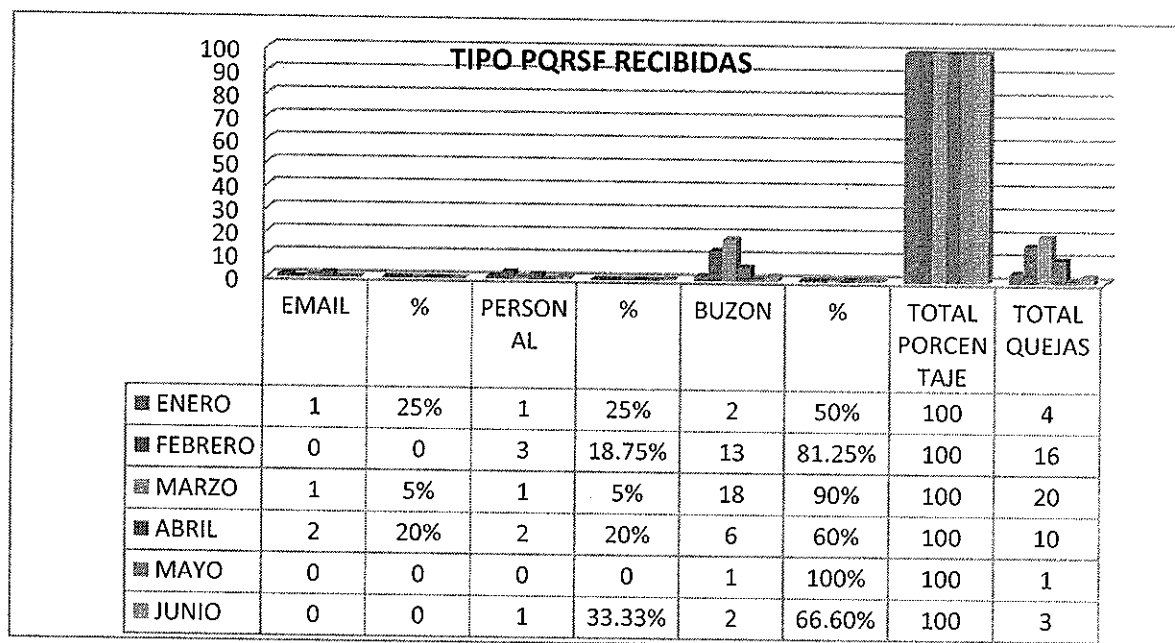
puesta en funcionamiento, cada vez más usuarios de la ESE Hospital Regional del Magdalena Medio acceden como instrumento de comunicación e interacción.

2. RELACION DE LAS PQRS POR MEDIO DE RECEPCION

2.1 TABLA RESUMEN DE PQRSF RECCEPCION

MES	EMAIL	%	PERSONAL	%	BUZON	%	TOTAL PORCENTAJE	TOTAL QUEJAS
ENERO	1	25	1	25	2	50	100	4
FEBRERO	0	0	3	18.75	13	81.25	100	16
MARZO	1	5	1	5.00	18	90.00	100	20
ABRIL	2	20	2	20.00	6	60.00	100	10
MAYO	0	0	0	0.00	1	100.0	100	1
JUNIO	0	0	1	33.33	2	66.60	100	3

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 2018 fueron radicadas 54 (PQRSF), a través de los buzones de sugerencias establecidos en los diferentes servicios de la E.S.E. Hospital Regional del Magdalena Medio 42, Personal 8 y Email 4. Las cuales les fue asignado su trámite, no se negó el acceso a ninguna de ellas

3. TIPOS DE QR RECIBIDAS

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES, SUGERENCIAS (PQRFS)

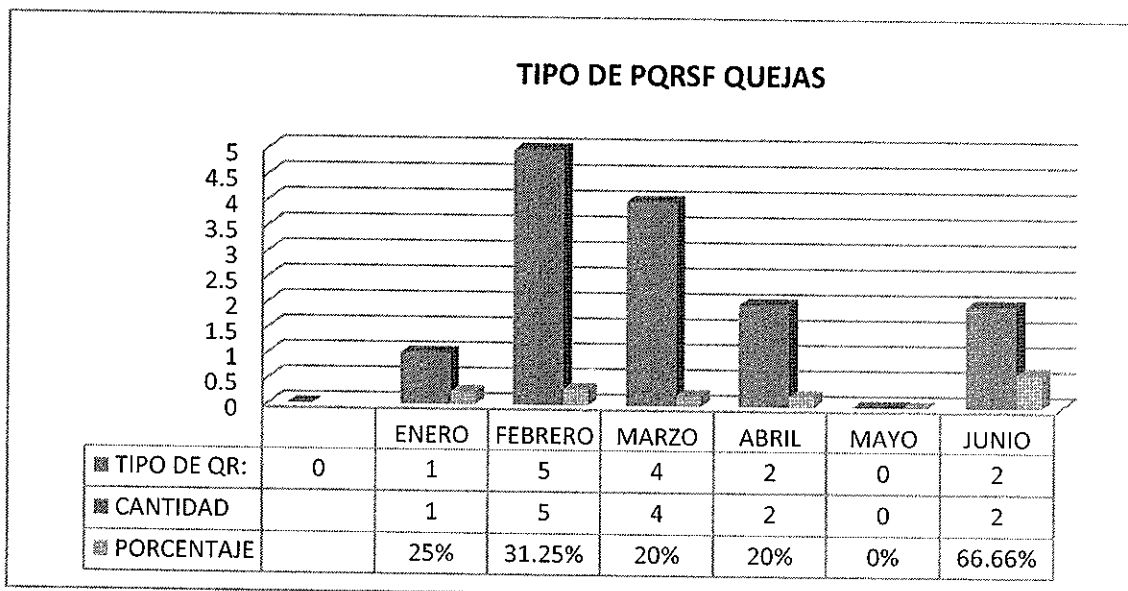
3.1 TIPO DE QR QUEJAS

QUEJAS; 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.

Se recibieron un total de 14 Quejas.

MES	TIPO DE QR: QUEJAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENERO	1	1	25%
FEBRERO	5	5	31.25%
MARZO	4	4	20%
ABRIL	2	2	20%
MAYO	0	0	0%
JUNIO	2	2	66.66%

3.1.2 GRAFICO TIPO DE PQRSF QUEJAS



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

MES DE ENERO 2018: Queja recibida: URGENCIAS. Se recibe queja de manera personalizada en la oficina SIAU, donde se refiere demoras en la atención por parte del médico Cirujano General, debido a que el paciente ingreso en horas de la mañana y para la tarde aún el medico en cuestión no se había presentado para la evaluación del paciente.

MES DE FEBRERO: Queja recibida 02/02/18: CITA: "Vine de Puerto Wilches y le pedí amablemente a la Sra. YAMILE MORENO que me regalara una cita y lo hizo fue hacerme mala cara y darme la cita cuando ella quiso es una persona que se la pasa es con estrés y le habla a los pacientes de muy mal gusto y perdí la cita por culpa de ella y su mal genio"

MES DE FEBRERO: Queja recibida 14/02/18: CITAS "Es para pedirle a Marcela que tenga más cuidado cuando se dirige a los usuarios con la información: Le pregunto que porque la ecografía me la manda vaginal si es que abdominal y ella me contesta que porque no es señorita y lo dice delante de otros usuario.

MES DE FEBRERO: Queja recibida 16/02/18: VIGILANCIA: Me dirijo a ustedes con el debido respeto dándoles las gracias por el buen servicio prestado, ya que vengo seguido con los abuelos de la fundación, pero con la inconformidad con el servicio de portería más directamente con las señoras Edith Herrera – Yolanda Gil quien se han hecho fama por sus intrancigencias por diferente motivos o eventos. Las reglas son para cumplirlas pero ellas se pasan, creo que no es la primera vez que colocan quejas contra ellas, por favor prestarle más atención a esto no se les olvide que debemos ser humanos sentir el dolor ajeno.

MES DE FEBRERO: Queja recibida 22/02/18 :FACTURACION: "Llegue a las 7:10 am, para una cita de medicina interna pactada para las 7:20 am, me diriji con la señora Luz Marina, quien me manifesto que no me iba a facturar porque llegue tarde de manera molesta y que averiguara en el segundo piso si me podian colaborar siendo que alla no esta facturacion, ademas soy una persona de la tercera edad y me puso a caminar (hace un año fue igual)".

MES DE FEBRERO: Queja recibida 22/02/18: CITAS CONSULTA: "Llegue a las 7:02 am presente los papeles en facturacion y me mandaron donde la niña que da las citas, ella me dijo que no aparecia en pantalla porque la cita la saco mi hermana personal y se la dieron una a las 8:00 am y la otra a las 10:00 am con el ginecologo y cirujano, ella me dijo que se le habia borrado y que me de la iba a dar otra vez, yo le dije que me solucionara eso porque venia de puerto wilches y mi nona esta muy anciana para volverla a traer, ella me dijo que esperara y salio me dijo que el cirujano me la atenderia esa era la cita que consiguio que subiera mientras ella ---. Fui don ella y me dijo que le habia dicho al cirujano di le dije que me habia mandado unos medicamentos entonces le dije sobre la cita de ginecologia, ella me dijo que el papel de la cita lo habia botado entonces donde esta el papel de la cita de la mañana, me contesto yo lo bote porque no me solucionaron nada yo subi y hable con la mona sobre lo que estaba sucediendo"

MES DE MARZO 2018: Queja recibida 01/03/2018: CITAS "Llegue a sacar la cita pero con tan mala suerte que se me quedo la orden medica, pero si traia la autorizacion y la niña no me quiso dar la cita. Se porto muy grosera y ni siquiera me determino, me ignoro completamente y no le importo que le rogara y le demostrara la necesidad."

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

MES DE MARZO 2018: Queja recibida 02/03/2018: FACTURACION URGENCIA: “El señor Jaime Torres atropaya las personas cobrando lo que no es y dice que las personas no tienen sisben, eso es atropayo con los enfermos eso es mala persona. No debe estar en el Hospital.”

MES DE MARZO 2018: Queja recibida 02/03/2018: VIGILANCIA “Mi queja es por el mal trato de parte de la vigilante de turno el día 23 de febrero. La guarda de nombre Edith Herrera negandome el ingreso

MES DE MARZO 2018: Queja recibida 23/03/2018: URGENCIA: “Triage. Este es un mal servicio con la comunidad desde cambia la enfermedad de este Hospital de área de Triage”

MES DE ABRIL 2018: Queja recibida 06/04/2018 CITAS: “Estoy llamando hace una semana para una cita médica de ginecología y el teléfono timbra y no contesta, logré q una persona fuera y preguntar porque vivo en sabana de torres. Y mi condición económica no me da para estar pagado transporte para pedir la cita y después para asistir, tengo 69 y la respuesta q recibió la persona q fue a preguntar si tenía otro número o si funciona el 6010104 la respuesta de funcionaria q tienen halla además de grocera, dijo pues q timbre haber si algún día contesto y sino pues q vengan a las 6 de la mañana a las 6 por ficho como comprenderán no es una buena respuesta por esta funcionaria, ni una solución. Por favor necesito q me den la cita lo más pronto posible pues ya tengo todos los exámenes y no me encuentro en buenas condiciones de salud para otra vez por el tiempo me dijo q tengo q repetirlos en espera de una favorable respuesta muchas gracias.”

MES DE ABRIL 2018: Queja recibida 11/04/2018 URGENCIAS: “Es muy bueno que en el hospital adquiera todos los equipos necesario para que el pueblo barranqueñi obtenga una mejor atención, pero de nada sirve que los adquiera si vamos a tener un personal mediocre y autoritario No son todos alcaro pero les cuento mi caso: Mi mamá la semana pasada tenía un fuerte dolor de cabeza y la tensión muy alta, un tío en el lado derecho de la cara se presentó por urgencias y las enfermeras le negaron la atención porque ellas consideraron que no era urgente; mamá al sentirse tan mal se fue al Hospitalito (Danubio) y gran sorpresa que nos llevamos cuando nos dijo el Doctor que mamá tenía parálisis facial debido a su tensión alta y no recibir un oportuno dictamen. Hoy mamá está con terapias en rehabilitación gracias a personas que no el criterio y se creen doctores (as) les cuento para que tomen las medidas correspondientes y después no tengamos nada que lamentar”

MES DE JUNIO 2018: Queja recibida 15/06/2018: FACTURACION URGENCIA: - Insatisfacción por el trato recibido por la facturadora Yenny en el servicio de Facturación/Urgencia

ES DE JUNIO 2018 Queja recibida 20/06/2018: URGENCIA: Inconformidad sobre atención recibida en el servicio de urgencia (Colocación de sonda) y evento adverso caída de menor de edad.

3.2 TIPO DE QR: RECLAMO

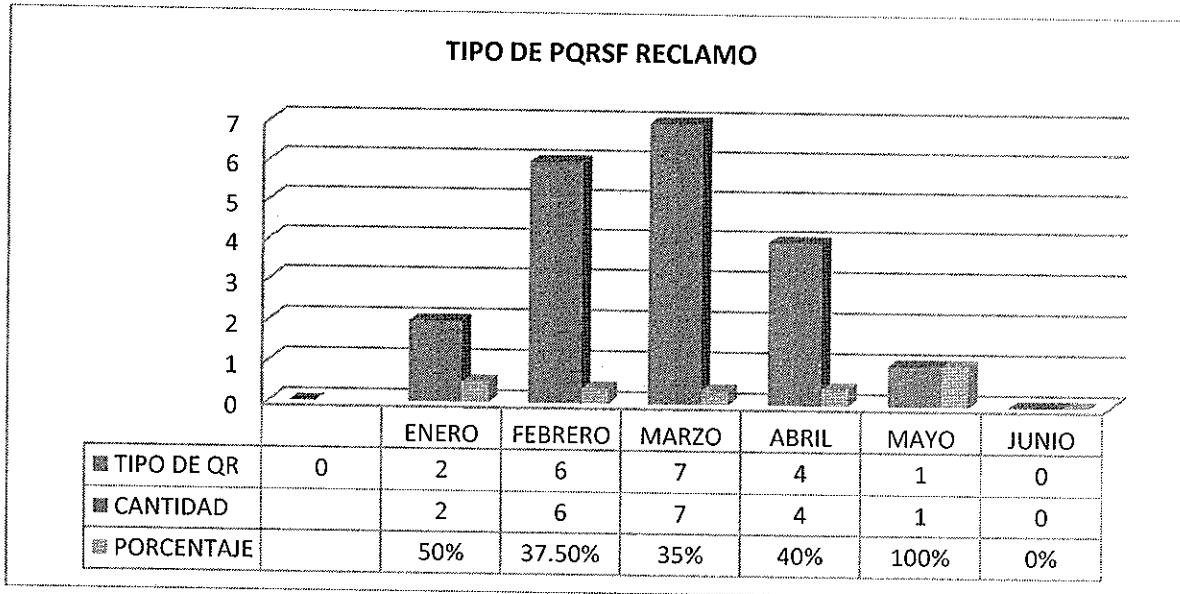
RECLAMO: Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

3.2.1 TABLA RESUMEN DE PQRSF RECLAMO

Se recibieron un total de 19 Reclamos.

MES	TIPO DE QR RECLAMO	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENERO	2	2	50 %
FEBRERO	6	6	37.5%
MARZO	7	7	35%
ABRIL	4	4	40%
MAYO	1	1	100%
JUNIO	0	0	0%

3.2.2 GRAFICO TIPO DE PQRSF RECLAMO



RECLAMO: Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público. **Se recibieron un total de 19 Reclamos.**

MES DE ENERO 2018: Reclamo recibido. URGENCIAS Se recibe reclamo a través del correo electrónico por parte de la Defensoría Del Pueblo, donde se manifiesta no atención a paciente menor de edad de nombre PAULA ALEJANDRA UTRIA SERRANO, por el área de urgencias, debido al no pago de la EPS-S EMDIS.

MES DE ENERO 2018: Reclamo recibido: REMISION. Se recibe reclamo a través del buzón de sugerencia donde se manifiesta envíos de correos electrónicos en horas de la noche al Hospital Regional para la modulación de pacientes y también comunicación vía llamada telefónica, pero no se evidencia ningún tipo de respuesta, por tanto deciden realizar remisión y al momento de llegar a la institución se genera inconvenientes.

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

MES DE FEBRERO 2018: Reclamo recibido 02/02/18: GINECOLOGIA "Mi nombre es YANETH CAMPO HERNANDEZ, tengo 20 años con 30 semanas de embarazo, en el día de hoy mi queja se debe al aire acondicionado, a la ventilación estuve hospitalizada y la calor es insoportable agradecería si por favor tomaron cartas sobre el asunto ya que en ese sentido de la ventilación. Gracias por su atención prestada"

MES DE FEBRERO 2018: Reclamo recibido 02/02/18: GINECOLOGÍA. Es para para informarles que apaguen los aires porque hace mucho calor y los niños y niñas sudan mucho por favor no apaguen los aires. Gracias por su atención

MES DE FEBRERO 2018: Reclamo recibido 16/02/18: GINECOLOGIA: "Para reportar la falta de aire en las noches, ya que en las habitaciones hace demasiado calor y nosotros los pacientes y bebes somos los perjudicados se les agradece su atención y solución pronto"

MES DE FEBRERO 2018: Reclamo recibido 16/02/18: GINECOLOGIA: "Me dirijo a ustedes con mucho respeto es para presentar que muy buena atención pero la verdad en las piezas las maternas merecemos ventiladores y hace demasiado calor en las piezas y más uno con bebes recién nacidos demasiado calor en las piezas muchas gracias por la atención prestada. Pero si debería poner ventiladores en las piezas. Gracias"

MES DE FEBRERO 2018: Reclamo recibido 16/02/18: GINECOLOGIA: Es imposible que el hospital con tan buena atención lo pase cuarto no tenga los aire y ni siquiera un ventilador algo que debería de darle pena. Una barranca con tanto calor que hace almenos ventiladores para nuestros hijos de las pena"

MES DE FEBRERO 2018: Reclamo recibido 16/02/18: CONSULTA EXTERNA: "Buenos días. No me parece que una cita con ginecología sea atendida hasta 4 horas después de la hora de la cita, creo que deben mejorar el orden del horario teniendo en cuenta la importancia del tiempo para el usuario. Ojala tomen en cuenta el reclamo y mejoren esto"

MES DE MARZO 2018 Reclamo recibido 02/03/2018: SERVICIO AMBULANCIA: "Es para quejarme del servicio de Ambulancias, por los siguientes motivos: Mi padre ingreso un jueves del presente mes y salio de remision 18 de febrero al municipio de Puerto Berrio. Al llegar ahí sus fracturas de clavícula, homoplato y 3 costillas, fueron mas dolorosas, por la cual la niña de enfermeria iba con su celular en sus manos y el chofer pasando los huecos de la carretera sin tener cuidado. Al llegar alla mi padre llevo para morir de dolor y los medicos auxiliandolo inmediatamente. Estamos hablando de un adulto mayor de 67 años de edad y mas tratandose de sus grandes fracturas. Ahora por estos malos cuidados fue operado urgentemente de su clavícula , ya que el no necesitaba operación sino mucho reposo y cuidado y en estos momentos se encuentra en la clinica San Rafael de Medellín. Esto es para que no siga pasando con mas personas. Muchas gracias por su atencion. Dios los bendiga"

MES DE MARZO 2018 : Reclamo recibido 02/03/2018: CONSULTA EXTERNA: "Por la mala atencion al publico de las veredas personas que venimos del campo como es posible que solo hay un ginecologo y a todas nos dan la cita para la misma hora seria bueno que por favor nos trajeran otro ginecologo para las pacientes no para que este en cirugia. Hemos personas que no tenemos donde quedarnos y nos toca quedarnos del unico transporte que hay para las veredas. Bueno ojala nos solucionen algo"

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

MES DE MARZO 2018: Reclamo recibido 06/03/2018: REMISION: Demoras en la remision del paciente Mario Rueda internado en el servicio de hospitalizacion de la E. S. E. Hospital Regional del Magdalena Medio.

MES DE MARZO 2018: Reclamo recibido 09/03/2018: CONSULTA EXTERNA: "Favor no engañar a la gente colocando en la citas de pediatría a una hora cuando en realidad lo atienden a uno despues de la 2 horas. Tengan en cuenta que los pacientes son bebes y que por deccir a mi dieron la cita para 11:50am y me atendieron a las 2:15pm"

MES DE MARZO 2018: Reclamo recibido 09/03/2018: URGENCIA "No dan ninguna solucion, mala atencion pesimo el sistema de salud"

MES DE MARZO 2018: Reclamo recibido 09/03/2018: SALA DE PARTO: "Reciban un cordial saludo de parte de este usuario como se les ocurre que una mujer que tiene sintomas de aborto va durar ma de 18 horas para que le hagan una ecografia estado ya autorizada por la EPS prestado de servicios de salud. No tiene ninguna justificacion para torturar a la paciente y al padre del mismo bebe, señores esto no puede seguir pasando le estan negando el derecho a una vida que no tiene como defenderse y le digo yo al doctor y la respuesta groceramente es toca esperar eso creo que no es respuesta concreta. Muchas gracias".

MES DE MARZO 2018: Reclamo recibido 23/03/2018: CONSULTA EXTERNA: "Mi queja es por motivo de servicio a la hora de atender pediatría porque me citaron a las 9:00 am y la cita 9:40 am y son 1:00 pm y no me han atendido y han llamado a personas que llegaron despues de mi turno y de hora de cita, los adultos podemos esperar pero un bebee no me parece algo muy serio".

MES DE ABRIL 2018: Reclamo recibido 02/04/2018: PATOLOGIA: "Mande hacer una patologia y yo traje el formol y los resultados del diagnostico dicen que iban en mal estado de descomposicion y lo desecharon porque no llevaban formol .Requiero que me den una respuesta que paso con con esos resultados".

MES DE ABRIL 2018: Reclamo recibido 18/04/2018 CITAS: "Ante la Defensoría del Pueblo Regional Magdalena Medio, se hace presente la señora ESTHELA REYES BELTRAN CC. No 37.876.490, residente calle 13 A No 20 B 14 de Barrancabermeja, teléfono 3213126463, quién manifiesta que su hija TANTA PAOLA PADILLA REYES C. No 1.101.210.303, afiliada a la NUEVA EPS, le fue ordenada cita por control postparto en 15 días en el Hospital Regional, y ha tratado de comunicarse al teléfono asignado para citas y no fue posible la comunicación; y cuando le contestan, la persona que recibe la llamada la deja en espera o cuelga. Por ello fue directamente al hospital y le manifiestan que las citas médicas se hacen solo por teléfono. Además, fue a colocar la queja en el buzón y no existe buzón de PQRS, en la administración le dijeron que no contaban con buzón de quejas. SIAU SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIONAL USUARIO De conformidad con las funciones de su despacho, le estamos dando traslado de la queja presentada con el fin se sirvan iniciar los trámites y acciones administrativas pertinentes con el fin se tomen las medidas correctivas en protección de los derechos fundamentales del acceso a la salud, seguridad social y a la vida de los usuarios, y respecto del buzón de PQRS, es obligatoria su implementación en un lugar visible según lo dispone la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015; y a su vez le solicito formalmente informar a esta regional las gestiones y o tramites que se lleve a cabo con respecto al caso en comento."

MES DE ABRIL 2018: Reclamo recibido 20/04/2018 CONSULTA EXTERNA: "Cita de ginecología a las 11:30 a.m. son las 1:10p.m. y nada que llaman "El ginecologo tuvo una cirugia" un hospital tan grande deberia tener el de cirugia y el de citas aparte, es una falta de seriedad y de respeto al usuario que llega temprano para facturar y llega la tarde y no atienden. No se ha podido almorzar; si sale almorzar llaman y se pierde la cita y tampoco dejan entrar alimento. Por lo menos llamen a reubicar la cita y no lo hacen perder el tiempo que no nos sobra Gracias".

MES DE ABRIL 2018: Reclamo recibido 13/04/2018 CONSULTA EXTERNA: "Llegamos a las 6am y todavia no nos han atendido, el medico nada que llega".

MES DE MAYO 2018: Reclamo recibido 18/05/2018: FACTURACION URGENCIA: "Me dirijo con la intencion de reclamar porque no me siento conforme con el servicio recibido en el día de hoy al niño. De antemano les agradezco por recibir y valorarlo pero e parece un abuso que facturen con el valor de 1.132.000 por tomarle signos, realizar rayos x, poner yeso en la pierna del niño sin cx. Además toco esperar 4 horas despues que el ortopedista le diera salida para que llegara alguien de facturacion, para hacer efectiva la salida. Otra cosa en el area de pediatria lastimosamente no estaba solo mi hijo ni un ventilador que calor tan berraco, ni siquiera un vaso de agua le brindaron al niño ni al acompañante y la sabana sucias todas llenas de yeso despues de la enyesada de piernita. Esperamos que la correccion de estas falencias para hacer menos dura la estadia en el centro hospitalario."

3.3 TIPO DE QR: FELICITACIONES.

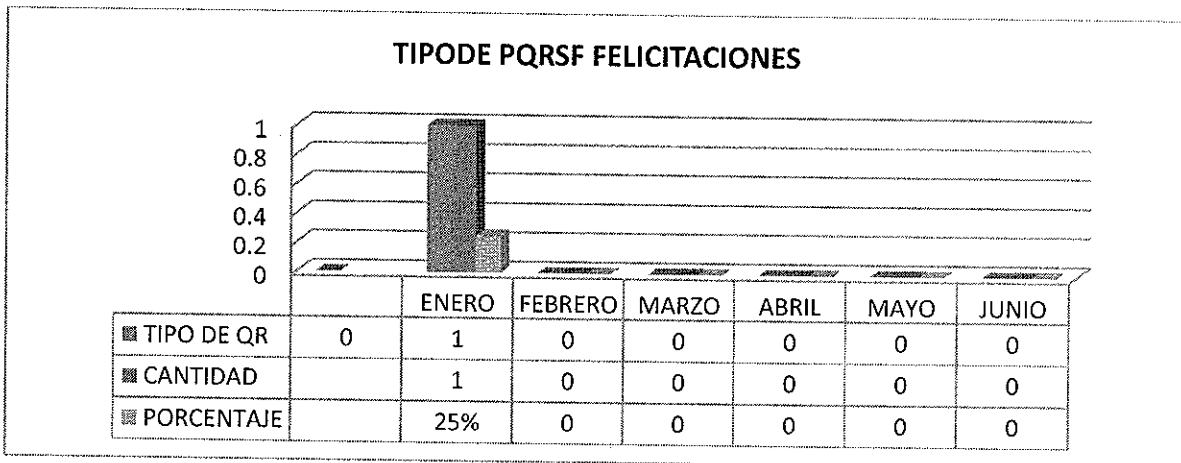
FELICITACIONES: Es una manifestación de aceptación, conformidad o satisfacción con el servicio recibido.

3.3.1 TABLA RESUMEN DE PQRSF FELICITACIONES

Se recepcionaron un total de 1 Felicitaciones.

MES	TIPO DE QR FELICITACIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENERO	1	1	25%
FEBRERO	0	0	0
MARZO	0	0	0
ABRIL	0	0	0
MAYO	0	0	0
JUNIO	0	0	0

3.3.2 GRAFICO DE PQRSF FELICITACIONES



MES DE ENERO 2018: Felicitación recibida: **IMAGENOLOGIA:** Se recibe a través del buzón de sugerencia en el área de imagenología donde se manifiesta felicitación al Sr. Fredy Parada, por el profesionalismo en su labor y buen servicio hacia la comunidad

3.4 TIPO DE QR: SUGERENCIA

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.

3.4.1 TABLA RESUMEN DE PQRSF SUGERENCIA

Se recibieron un total de 17 Sugerencias.

MES	TIPO DE QR SUGERENCIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENERO	0	0	0%
FEBRERO	5	5	31.25%
MARZO	9	9	45%
ABRIL	4	4	40%
MAYO	0	0	0
JUNIO	1	1	33.33%

FEBERO 2018: Sugerencia recibida 02/02/18: **VIGILANCIA;** "No entiendo el motivo por la cual el señor guarda de seguridad tiene funciones delegadas tales como preguntar que tienes, que sientes, a que vienes, siento que no son funciones de tal persona. Sugerencia: Ser claros con los guardas que solo son personal de seguridad mas no personal médico"

FEBERO 2018: Sugerencia recibida 02/02/18: **GINECOLOGIA:** Mi sugerencia que si deberian de prender el aire por los niños las que salen de cirugía. Todo lo necesitamos y un beneficio para todos que hace mucho calor"

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

FEBERO 2018: Sugerencia recibida 02/02/18: GINECOLOGIA: "Por favor el calor es insoportable en el tercer piso, horas y horas sofocandome, espeando. Por favor URGENTE AIRE ACONDICIONADO! GRACIAS."

FEBERO 2018: Sugerencia recibida 09/02/18: GINECOLOGIA: "Que por favor nos tengan en cuenta respecto al calor que hace y prendan lo aires constantemente"

MES DE MARZO 2018: Sugerencia recibida 02/03/18: CONSULTA EXTERNA: "La demora para atenderlo a uno sugiero que coloquen otro ginecologo"

MES DE MARZO 2018 Sugerencia recibida 09/03/18: CONSULTA EXTERNA "No quiero ser atendida por la ayudanta auxiliar de fisioterapeuta solo la doctora"

MES DE MARZO 2018 Sugerencia recibida 09/03/18: CITAS: "Mi sugerencia es para la atencion del servicio de citas, para que por favor atiendan el telefono para poder sacarlas con tiempo ya que llama uno al numero que le dan pero nadie contesta, por favor colocar mejor servicio. Otra persona, mas telefonos"

MES DE MARZO 2018: Sugerencia recibida 09/03/18:CITAS: "Por favor colocar mejor servicio para la atencion de citas, ya que llama uno y el telefono suena y suena, pero nadie contesta se les agradece mejorar el servicio ya que no puede uno sacar ls citas con tiempo y más cuando uno es del campo."

MES DE MARZO 2018 Sugerencia recibida 23/03/18: VIGILANCIA: "Mi queja la vigilante no colabora despues de 8:00 pm para cambio de acompañante de pacientes y cierre puerta con candado a la 8:00 pm y no puede uno salir mas pido favor dice no. Vigilante mala clase mas sensibilidad con la gente".

MES DE MARZO 2018 Sugerencia recibida 23/03/18: VIGILANCIA: "La señora Yolanda el día 2 de marzo tuvo una actitud muy grosera. No respeta a los usuarios o familiares. Favor llamar la atencion con mas pacientes y respeto."

MES DE MARZO 2018 Sugerencia recibida 23/03/18: CONSULTA EXTERNA: "Me parece una falta de respeto que el mismo especialista de ginecologia sea el mismo de cirugia. Sugiero que hayan 2 ginecologos para que atiendan las citas a la hora que la dan. Muchas gracias."

MES DE MARZO 2018 Sugerencia recibida 23/03/18: CONSULTA EXTERNA: "El cual se solicita muy respetuosamente que se utilice un especialista para la atencion de consulta externa y un especialista para cirugia, ya que en muchas veces los pacientes que vienen de otro lugar quedan esperando hasta tarde teniendo programada una hora para las citas. Muchas gracias por su atención."

MES DE MARZO 2018 Sugerencia recibida 23/03/18: CONSULTA EXTERNA: "Saludos a todos yo quiero con respeto que solicitar un especialista para crujia y otro para consulta interna, porque somos mujeres de veredas y a veces no tenemos el dinero necesario para venir hasta aquí a Barranca solo para perder la cita sin ofensas solo respetuosamente lo que yo opino. Gracias"

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

MES DE ABRIL 2018 Sugerencia recibida 06/04/2018: CONSULTA EXTERNA: "Apreciados señores y señora, Doctoras y Doctores la siguiente es para pedir el favor cuando se demoran las citas medicas o ginecologicas tener en cuenta el tiempo de la persona que asiste a la cita, porque como el tiempo del paciente vale, tambien el de los medicos y el personal particular mas cumplimiento en las citas + respeto Gracias."

MES DE ABRIL 2018: Sugerencia recibida 13/04/2018 CONSULTA EXTERNA "Lo malo del hospital es que le dan a uno la cita es que se demoran padarle la cita y la otra es que se las dan a uno a las 3:20 pm y uno tiene que estar antes a las 11 am hasta las 3:00 pm o sino a cualquier hora tiene uno que esperar como dos horas mas de dos horas que mala atencion eso es lo único."

MES DE ABRIL 2018: Sugerencia recibida 20/04/2018 CITAS: "Nos perjudica el sistema que están tratando los fichos ya que unas personas no viven en la ciudad y eso nos hace gastar mas dinero en cuanto no encontramos fichos perdemos el viaje."

MES DE ABRIL 2018: Sugerencia recibida 20/04/2018 URGENCIAS: "Deberian los doctores mas sencillos que sientan la angustia y el dolor del paciente mas humanos mas amables. Traer Doctores cubanos. Antender hasta los dias sabados que hayan mas areas de atencion como odontologia, oncologia, pediatria y rayos x. En el area de urgencia menos charla y mas atencion. Que haya una drogueria que atienda las 24h dentro del hospital."

MES DE JUNIO 2018: Sugerencia recibida 29/06/2018 – URGENCIA FACTURACION: Demora en tramite administrativo para dar salida a paciente en el servicio de urgencias, se recomienda que el proceso sea mas ágil.

4. ANÁLISIS DEL PERIODO

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 (del 01 de enero de 2018 al 30 de junio del 2018) se presentó un total de 54 (PQRS'F) con tendencia de crecimiento en la (PQRS'F) recibidas por la ESE Hospital Regional de Magdalena Medio, mientras que en el año 2017 se presentó para este mismo periodo un total de 21 (PQRS'F). De acuerdo al seguimiento periódico realizado se evidencio que las 54 manifestaciones de este periodo enero – Junio del 2018, fueron comprendidas así: 14 Quejas, referentes a la prestación del servicio y la atención. Veinte (20) reclamos, diecinueve (19) sugerencias y una (1) Felicitación,

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	

Quejas y/o Reclamos PQR La 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.


El reclamo 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 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.
- Finalmente la queja escrita puede ser el resultado de haber sido motivados por la misma Entidad, como parte de su política de quejas o forzados por alguien interno o externo que los hubiera asesorado en el trámite. La información de las quejas debe ser organizada para su análisis y para dar solución a los problemas relacionados. También se observa que en **CONSULTA EXTERNA** se concentra el mayor número de **QUEJAS** algunos de estos motivos son:

MES DE FEBRERO 2018: Reclamo recibido 16/02/18: CONSULTA EXTERNA: "Buenos días. No me parece que una cita con ginecología sea atendida hasta 4 horas después de la hora de la cita, creo que deben mejorar el orden del horario teniendo en cuenta la importancia del tiempo para el usuario. Ojala tomen en cuenta el reclamo y mejoren esto"

MES DE MARZO 2018 : Reclamo recibido 02/03/2018: CONSULTA EXTERNA: "Por la mala atención al público de las veredas personas que venimos del campo como es posible que solo hay un ginecologo y a todas nos dan la cita para la misma hora seria bueno que por favor nos trajeran otro ginecologo para las pacientes no para que este en cirugía. Hemos personas que no tenemos donde quedarnos y nos toca quedarnos del unico transporte que hay para las veredas. Bueno ojala nos solucionen algo"

MES DE MARZO 2018: Reclamo recibido 09/03/2018: CONSULTA EXTERNA: "Favor no engañar a la gente colocando en la citas de pediatría a una hora cuando en realidad lo atienden a uno después de la 2

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

MES DE MARZO 2018: Reclamo recibido 23/03/2018: CONSULTA EXTERNA: "Mi queja es por motivo de servicio a la hora de atender pediatría porque me citaron a las 9:00 am y la cita 9:40 am y son 1:00 pm y no me han atendido y han llamado a personas que llegaron después de mi turno y de hora de cita, los adultos podemos esperar pero un bebé no me parece algo muy serio".

MES DE ABRIL 2018: Reclamo recibido 20/04/2018 CONSULTA EXTERNA: "Cita de ginecología a las 11:30 a.m. son las 1:10p.m. y nada que llaman "El ginecologo tuvo una cirugía" un hospital tan grande debería tener el de cirugía y el de citas aparte, es una falta de seriedad y de respeto al usuario que llega temprano

MES DE ABRIL 2018: Reclamo recibido 13/04/2018 CONSULTA EXTERNA: "Llegamos a las 6am y todavía no nos han atendido, el medico nada que llega".

MES DE MARZO 2018: Sugerencia recibida 02/03/18: CONSULTA EXTERNA: "La demora para atenderlo a uno sugiero que coloquen otro ginecologo"

MES DE MARZO 2018 Sugerencia recibida 09/03/18: CONSULTA EXTERNA "No quiero ser atendida por la ayudante auxiliar de fisioterapeuta solo la doctora"

MES DE MARZO 2018 Sugerencia recibida 23/03/18: CONSULTA EXTERNA: "Me parece una falta de respeto que el mismo especialista de ginecología sea el mismo de cirugía. Sugiero que hayan 2 ginecologos para que atiendan las citas a la hora que la dan. Muchas gracias."

MES DE MARZO 2018 Sugerencia recibida 23/03/18: CONSULTA EXTERNA: "El cual se solicita muy respetuosamente que se utilice un especialista para la atención de consulta externa y un especialista para cirugía, ya que en muchas veces los pacientes que vienen de otro lugar quedan esperando hasta tarde teniendo programada una hora para las citas. Muchas gracias por su atención."

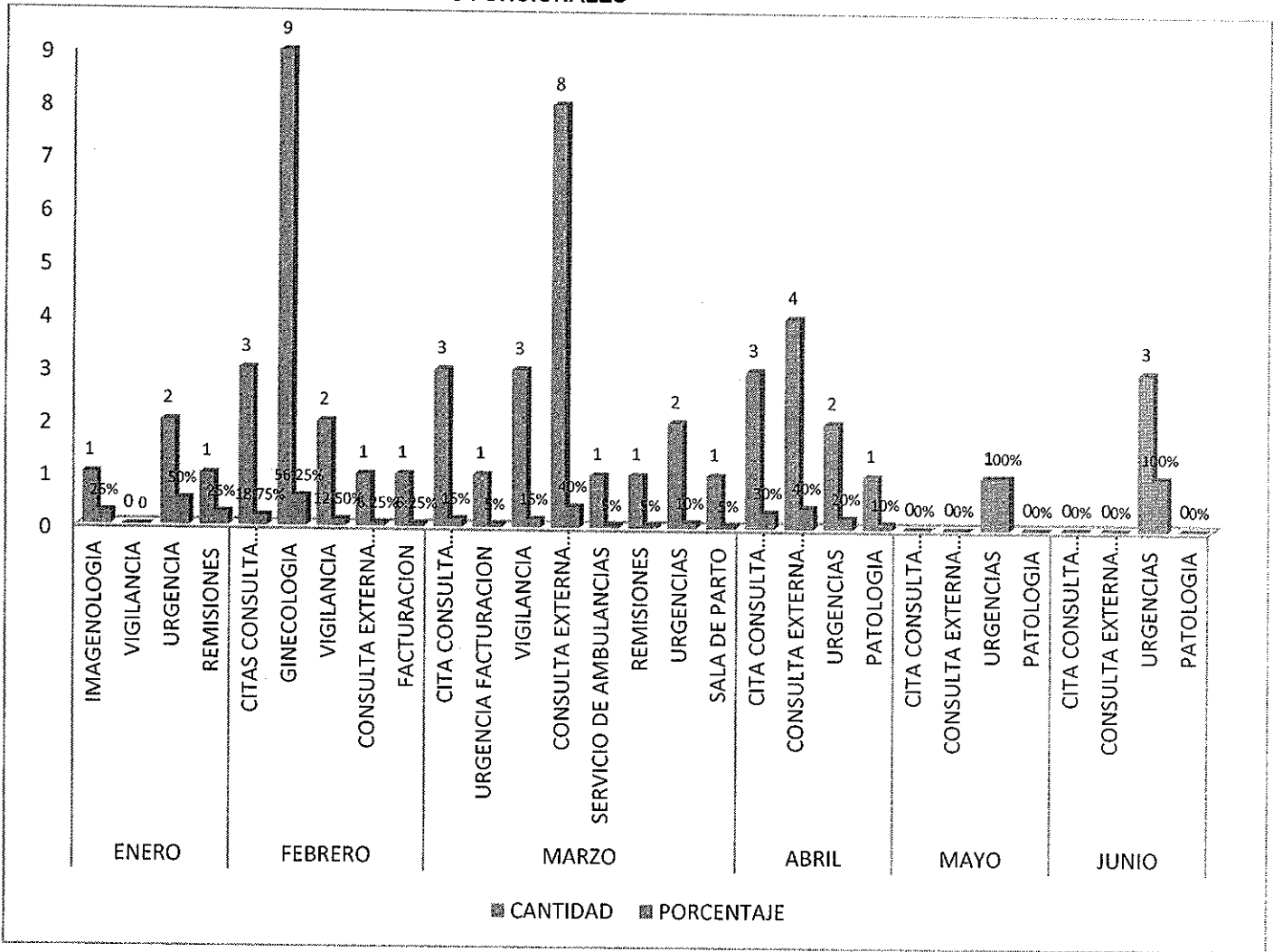
MES DE MARZO 2018 Sugerencia recibida 23/03/18: CONSULTA EXTERNA: "Saludos a todos yo quiero con respeto que solicitar un especialista para cirugía y otro para consulta interna, porque somos mujeres de veredas y a veces no tenemos el dinero necesario para venir hasta aquí a Barranca solo para perder la cita sin ofensas solo respetuosamente lo que yo opino. Gracias"

MES DE ABRIL 2018 Sugerencia recibida 06/04/2018: CONSULTA EXTERNA: "Apreciados señores y señora, Doctoras y Doctores la siguiente es para pedir el favor cuando se demoran las citas medicas o ginecologicas tener en cuenta el tiempo de la persona que asiste a la cita, porque como el tiempo del paciente vale, también el de los medicos y el personal particular mas cumplimiento en las citas + respeto Gracias."

MES DE ABRIL 2018: Sugerencia recibida 13/04/2018 CONSULTA EXTERNA "Lo malo del hospital es que le dan a uno la cita es que se demoran darle la cita y la otra es que se las dan a uno a las 3:20 pm y uno tiene que estar antes a las 11 am hasta las 3:00 pm o sino a cualquier hora tiene uno que esperar como dos horas mas de dos horas que mala atención eso es lo único."

5. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF POR UNIDADES FUNCIONALES

5.1 GRAFICO PQRSF POR UNIDADES FUNCIONALES



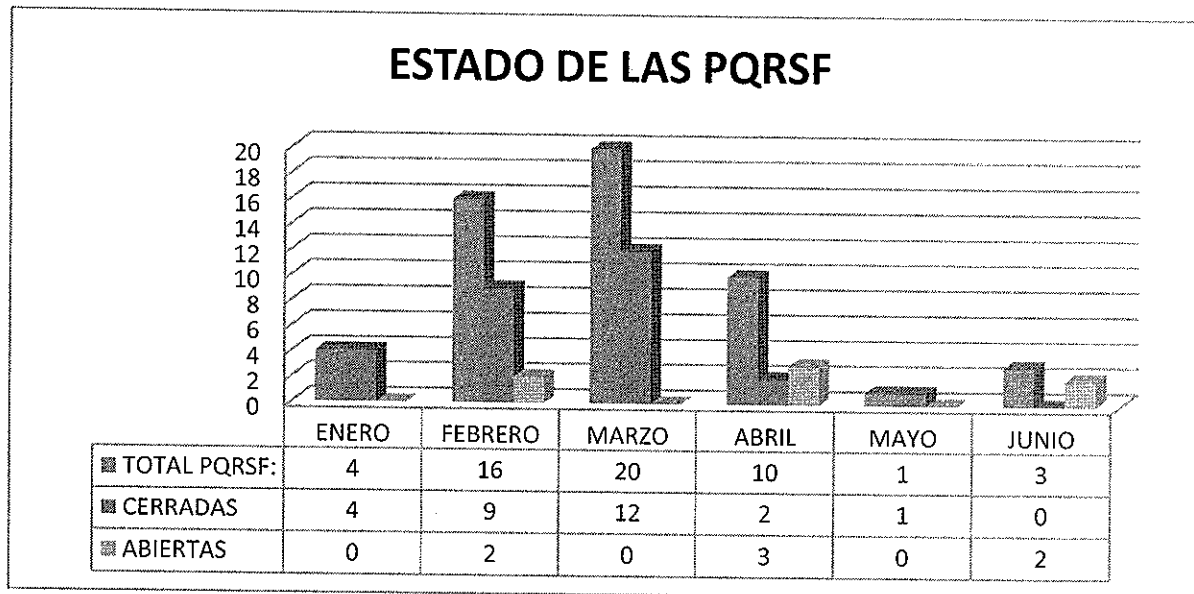
6. ESTADOS DE LAS PQRSF

Del total de las 54 se encuentran hasta la fecha 28 cerradas y cuando hablamos del estado del tratamiento se debe considerar que algunas PQR se encuentran abiertas 12. Ya que las actividades comprometidas no son de fácil solución y se les debe dedicar más tiempo para su trámite o porque aún están dentro de los términos para dar respuesta.

6.1 TABLA RESUMEN DEL ESTADO DE LAS PQRSF

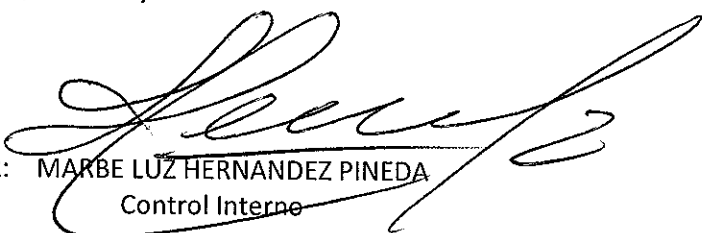
MES	TOTAL PQRSF:	CERRADAS	ABIERTAS
ENERO	4	4	0
FEBRERO	16	9	2
MARZO	20	12	0
ABRIL	10	2	3
MAYO	1	1	0
JUNIO	3	0	2


6.2 GRAFICO DEL ESTADO DE LAS PQRSF



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 PQR.
- 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.

ELABORADO POR: 
 Control Interno

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

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS SISTEMAS DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES REGISTRADAS EN LA ESE EN
EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2018.**




SEGUNDO SEMESTRE DE 2018
OFICINA DE CONTROL INTERNO
MARBE LUZ HERNANDEZ PINEDA

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

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

INDICE

1. INTRODUCCION.....	1
2.1 TABLA RESUMEN DE PQRSF RECCEPCION.....	2
2.2 GRAFICO: RECEPCION	2
3.1 TIPO DE QUEJAS.	3
3.1.1 GRAFICO TIPO DE QUEJAS	4
3.1.2 GRAFICO TIPO DE QUEJAS.....	6
3.2 RECLAMOS	6
3.3 SUGERENCIAS DEL SEMESTRE.....	9
3.3.1 GRAFICAS DE SUGERENCIAS.....	11
4. ANALISIS DEL PERIODO.....	11
5. CLASIFICACION DE LAS PQRSF POR UNIDADES FUNCIONALES.....	14
6. ESTADOS DE LAS PQRSF.....	15
7. RECOMENDACIONES.....	16

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

1. INTRODUCCION

Informe correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre del 2018, de seguimiento al Sistema (PQRSF). Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. Todo usuario tiene derecho a presentar ante la Entidad, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, tal como lo señala la Constitución Política de Colombia, el Código Contencioso Administrativo y la Circular Única de la superintendencia de Industria y Comercio Para que se tenga la oportunidad de fortalecer el servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

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 Peticiones, 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 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias 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 ESE Hospital Regional del Magdalena-Barrancabermeja, en cumplimiento a lo establecido en la Circular 009 de 1996 en la que se establece la adecuada atención al usuario y el tramite oportuno de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia, 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".

objetivo del informe, realizar el seguimiento y evaluación, al cumplimiento del trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias en la ESE Hospital Regional del Magdalena Medio, en el periodo Julio 1° a Diciembre 31 del 2018.

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.

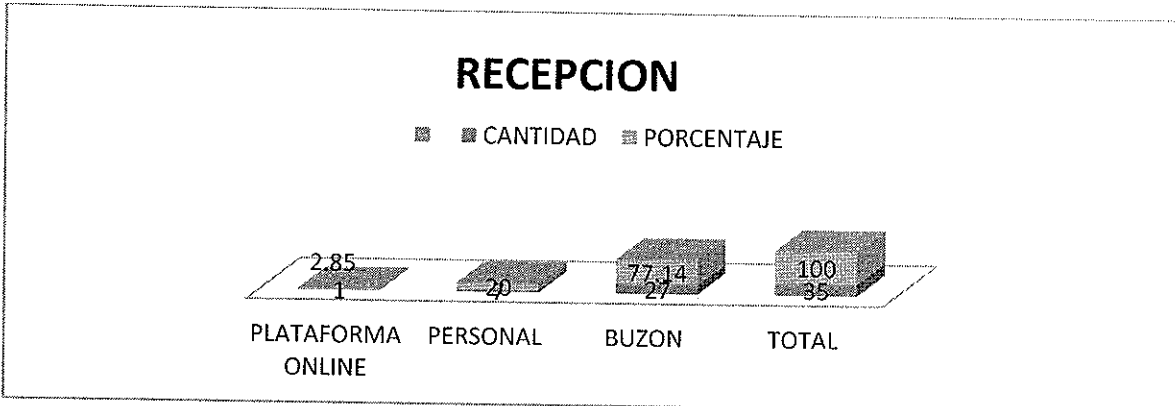
MEDIOS DE RECEPCIÓN: En la tabla No. 2.1. Se encuentran relacionados los medios de recepción de las PQRSF, Las cifras denotan el uso de este mecanismo siendo el más usado el Buzón, desde su Puesta en funcionamiento, cada vez más usuarios de la ESE Hospital Regional del Magdalena Medio acceden como instrumento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

2. RELACION DE LAS PQRS POR MEDIO DE RECEPCION

2.1 TABLA RESUMEN DE PQRSF RECCEPCION

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
PLATAFORMA ONLINE	1	2.85%
PERSONAL	7	20%
BUZON	27	77.14%
TOTAL	35	100%

2.2 GRAFICO: RECEPCION PQRSF



ANALISIS DE LA INFORMACION:

De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre del 2018 fueron radicadas 35 (PQRFS), a través de Plataforma online, Personal y los buzones de sugerencias establecidos en los diferentes servicios de la E.S.E. Hospital Regional del Magdalena Medio, Plataforma Online 1, Personal 7 y Buzón 27 Las cuales les fue asignado su trámite, no se negó el acceso a ninguna de ellas

3. TIPOS DE PQRSF RECIBIDAS

Sistema (PQRSF). Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

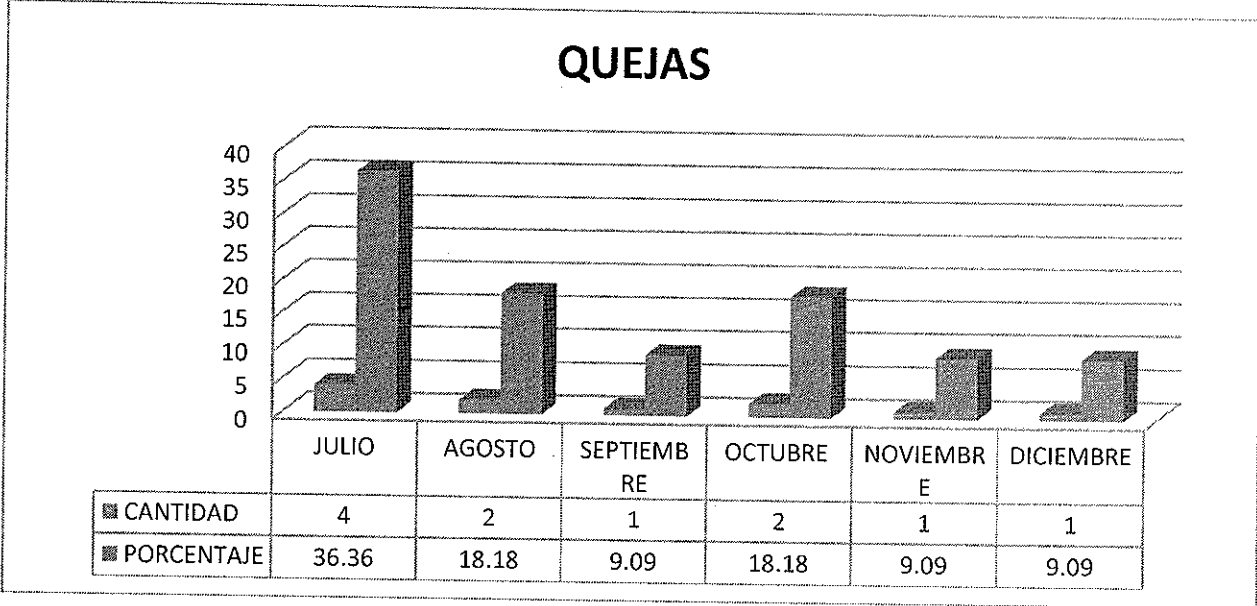
MES	CANTIDAD PQRSF	PORCENTAJE
JULIO	5	14.28
AGOSTO	4	11.43
SEPTIEMBRE	6	17.14
OCTUBRE	11	31.42
NOVIEMBRE	1	2.85
DICIEMBRE	8	22.85
TOTAL		100.00

TIPOS DE PQRSF. QUEJAS: 11; RECLAMOS: 12; FELICITACIONES 1; SUGERENCIAS: 11.

3.1 TIPO DE QUEJAS.

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.

3.1.1 GRAFICO TIPO DE QUEJAS



QUEJAS DEL MES DE JULIO: TOTAL 4

QUEJA RECIBIDA 04/07/2018 – FACTURACIÓN CONSULTA EXTERNA

* Insatisfacción por la atención recibida por el área de facturación consulta externa, ya que se presentaron demoras al momento de facturar y la usuaria quedo de última para ser atendida por el ginecólogo.

QUEJA RECIBIDA 5/07/2018 – CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

* Demora en el servicio de consulta externa/pediatría, ya que la Doctora Sara Viveros se encontraba en el servicio de urgencias atendiendo una urgencia vital. Las consultas fueron reprogramadas para otro día debido impase presentando en urgencias.

QUEJA RECIBIDA 12/07/2018 – PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA

* Demora en la programación de procedimiento (Colposcopia), vía llamada telefónica, ya que según lo expresado por la usuaria no la llamaron para asistir a dicho procedimiento.

QUEJA RECIBIDA 27/07/2018 - URGENCIAS

* Demora y mal trato en la atención recibida en el servicio de urgencias, ya que según lo informado en el formato no dan información o respuesta al paciente.

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

QUEJAS DEL MES DE AGOSTO: TOTAL 2

QUEJA RECIBIDA 15/08/2018 - CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

* Insatisfacción en el servicio de consulta externa/medicina interna, debido a la demora en la atención por parte del médico internista que se encontraba de turno.

QUEJA RECIBIDA 27/08/2018 – FACTURACIÓN URGENCIAS

* Inconformidad respecto al funcionario de admisión debido a que presento una atención no adecuada según la percepción del usuario.

QUEJAS DEL MES DE SEPTIEMBRE: TOTAL 1

QUEJA RECIBIDA 7/09/2018 – PROGRAMACIÓN DE CX

* Insatisfacción con medica anesthesiólogo, debido al trato brindado por su parte a paciente el día 15 de agosto del año en curso al momento de aplicar anestesia, para posteriormente procedimiento quirúrgico.

QUEJAS DEL MES DE OCTUBRE: TOTAL 2

QUEJA RECIBIDA 19/10/2018 – MEDICINA INTERNA

* Se comenta insatisfacción con el personal asistencial de enfermería por trato no adecuado a usuario.

QUEJA RECIBIDA 26/10/2018 – URGENCIA

* Se expresa inconformidad con el personal asistencial de enfermería por trato no adecuado a usuario.

QUEJAS DEL MES DE NOVIEMBRE: TOTAL 1

QUEJA RECIBIDA 16/11/2018 – URGENCIAS

* Se manifiesta mal trato por parte del personal médico en el servicio de urgencias.

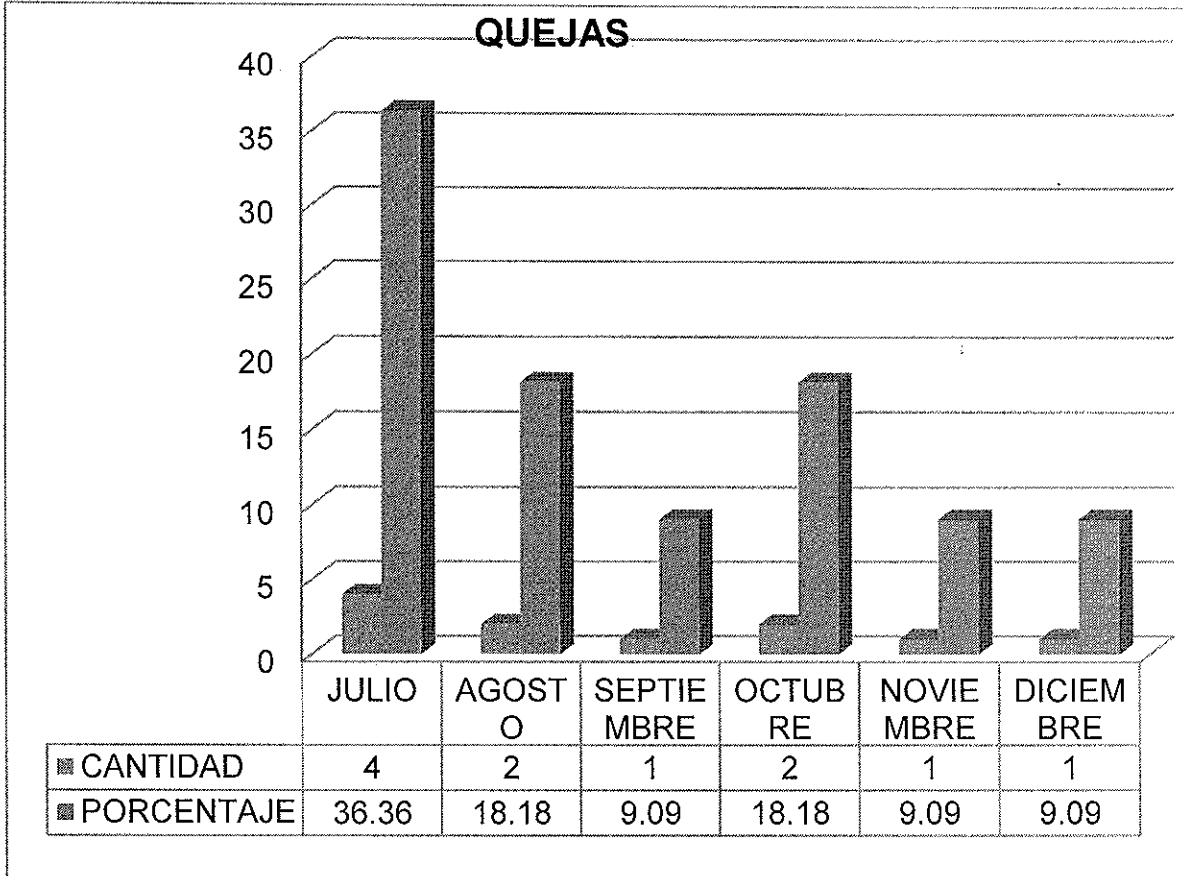
QUEJAS DEL MES DE DICIEMBRE: TOTAL 1

QUEJA 13/12/2018 - VIGILANCIA

* Se refiere mal trato recibido por funcionario del servicio vigilancia debido a inconvenientes por ingreso de familiares a paciente que se encontraba en el servicio de urgencias

TOTAL QUEJAS: 11

3.1.2 GRAFICO TIPO DE QUEJAS



3.2 RECLAMOS

RECLAMO:

RECLAMOS: MES DE AGOSTO: TOTAL 1

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

RECLAMO RECIBIDA 17/08/2018 - URGENCIAS

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

* Según queja recibida se refiere insatisfacción por el personal médico de la institución, ya que el paciente ingreso en dos ocasiones por sangrado y no se tomaron las medidas adecuadas para el tratamiento de su diagnóstico, por tanto ingresa nuevamente con el mismo diagnóstico para posible Cx debido al problema de salud que presenta.

RECLAMOS DEL MES DE SEPTIEMBRE: TOTAL 2

RECLAMO RECIBIDO 21/09/2018 - URGENCIAS

* Según queja recibida se refiere insatisfacción por el personal médico de la institución, ya que paciente ingresa al servicio de urgencias y de acuerdo al diagnóstico se solicitó remitirlo al puesto de salud y no se le brindo la atención adecuada según representante legal del paciente.

RECLAMO RECIBIDO 29/09/2018 – MEDICINA INTERNA

* Inconformidad referente a salida de adulto mayor hospitalizado, debido que la hora de salida fue más o menos a las 4:30 a.m. sin tener en cuenta que el paciente tiene una edad de 87 años y que no tenía acompañante.

RECLAMOS DEL MES DE OCTUBRE: TOTAL 5

RECLAMO RECIBIDO 05/10/2018 – CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

* Se manifiesta insatisfacción respecto al tiempo de espera para ser atendido por parte de la médica especialista en pediatría.

RECLAMO RECIBIDO 26/10/2018 – URGENCIA

* Se refiere insatisfacción con el personal asistencial por la poca empatía hacia el usuario en la identificación de necesidades básicas.

RECLAMO RECIBIDO 26/10/2018 – CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

* Se manifiesta demoras en la atención de citas ginecológicas y en la asignación de las mismas, además se sugiere la contratación de 2 ginecólogos para un mejor servicio.

RECLAMO RECIBIDO 26/10/2018 – CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

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

* Se comenta demora en la atención de citas ginecológicas y a su vez se sugiere la contratación de otro ginecólogo para evitar de esta manera demoras en la atención.

RECLAMO RECIBIDO 26/10/2018 – CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

* Se comenta demora en la atención de citas ginecológicas y a su vez se sugiere la contratación de otro ginecólogo para evitar de esta manera demoras en la atención.

RECLAMOS DEL MES DE NOVIEMBRE: TOTAL 0

RECLAMO: 0

RECLAMOS DEL MES DE DICIEMBRE: TOTAL: 4

RECLAMO 7/12/2018 - CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

* Se refiere demoras en el servicio de consulta externa debido a que la cita se encontraba agendada para las 12:00 p.m. y según enfermera el paciente sería atendido a las 3:00 p.m. generando inconformidades en el familiar del usuario.

RECLAMO 7/12/2018 - URGENCIAS

* Se manifiesta demora en el servicio de urgencias y mala atención recibida por el servicio de enfermería.

RECLAMO 14/12/2018 - CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

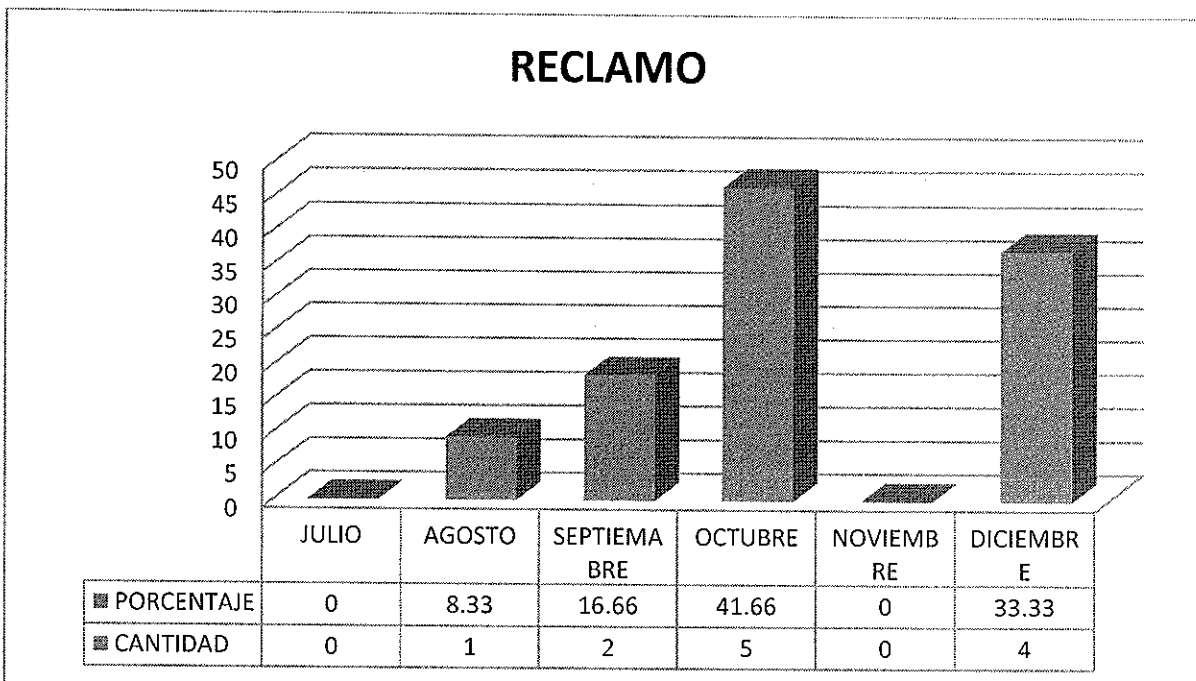
* Se comenta no agenda de citas para el servicio de medicina interna por consulta externa a pesar de recurrir en diferentes ocasiones al HRMM.

RECLAMO 28/12/2018 - CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

* Se manifiesta demoras en el servicio de consulta externa, ya que usuaria llevaba más de 2:00 horas a espera de la atención por parte del médico especialista.

TOTAL RECLAMOS: 12

3.2.1 GRAFICO DE RECLAMO:



3.3 SUGERENCIAS DEL SEMESTRE

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.

SUGERENCIAS DEL JULIO: TOTAL 1

SUGERENCIA RECIBIDA 27/07/2018 - MEDICINA INTERNA

* "Baños para los usuarios. 2 piso hay baños pero sin servicios"

SUGERENCIAS DEL AGOSTO: TOTAL 1

SUGERENCIA RECIBIDA 17/08/2018 – URGENCIAS

* "Se sugiere brindar una atención oportuna que evite que el paciente pase de una situación que se podía controlar a una fase inestable que afecte la vida o exponga a perder la misma."

SUGERENCIAS DEL SEPTIEMBRE: TOTAL 3

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

SUGERENCIA RECIBIDA 28/09/2018 - CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

* Se sugiere más médicos y mejor atención por parte del personal asistencial.

SUGERENCIA RECIBIDA 28/09/2018 - CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

* Se solicita que la atención por citas debe ser puntual en el servicio de consulta externa y a su vez se solicita 4 ginecólogos para una eficiente oportunidad de atención.

SUGERENCIA RECIBIDA 28/09/2018 - CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

* Se sugiere puntualidad en la atención por consulta externa, debido a que el transporte es escaso para municipios aledaños.

SUGERENCIAS DEL OCTUBRE: TOTAL3

SUGERENCIA RECIBIDA 12/10/2018 – GINECOLOGÍA

* Se expresa inconformidad frente al lavamanos que se encuentra ubicado en el servicio de ginecobstetricia.

SUGERENCIA RECIBIDA 19/10/2018 – LOGÍSTICA

* Se sugiere ingreso de dos acompañantes por paciente, para pacientes posquirúrgicos.

SUGERENCIA RECIBIDA 19/10/2018 – CITAS

* Se sugiere al servicio de asignación de citas informen a los usuarios que serán atendidos por consulta externa de acuerdo al orden de llegada y no por hora de asignación.

SUGERENCIAS DEL NOVIEMBRE: TOTAL 0

SUGERENCIA RECIBIDA: 0

SUGERENCIAS DEL DICIEMBRE: TOTAL 3

SUGERENCIAS 7/12/2018 - PEDIATRÍA

* Se sugiere 30 minutos diarios de visita por parte de padres de recién nacidos en el servicio de Pediatría.

SUGERENCIAS 28/12/2018 – FACTURACIÓN URGENCIAS

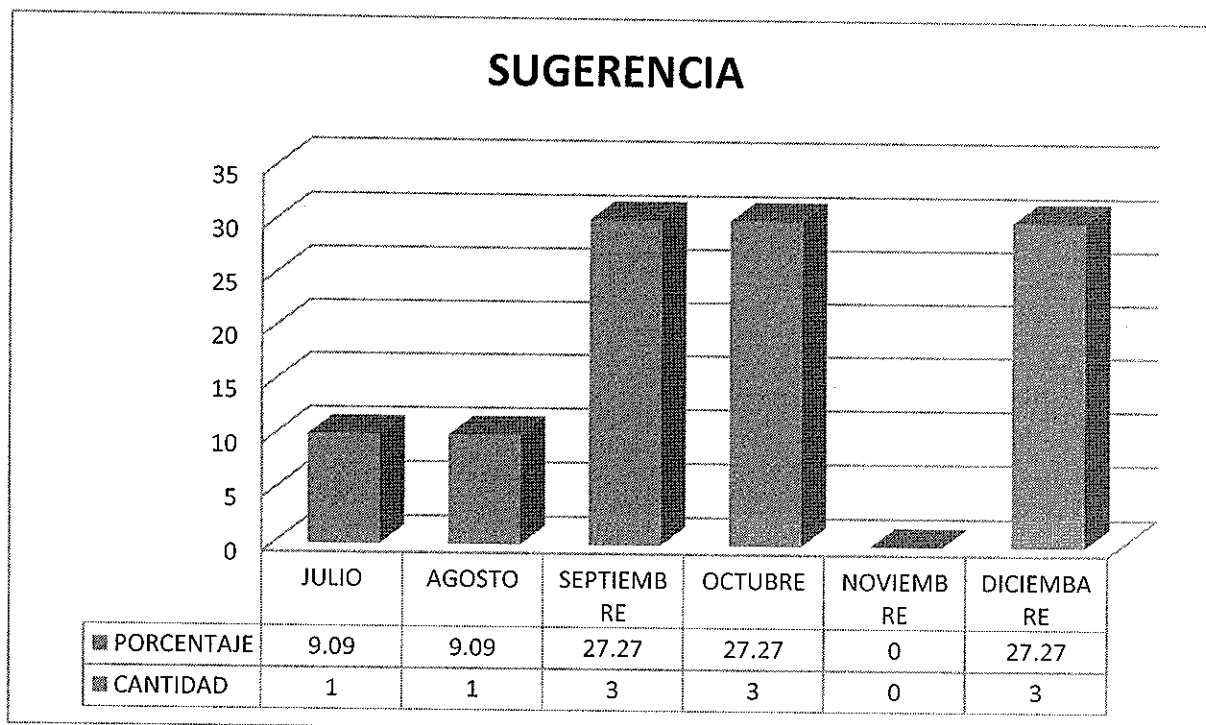
* Se sugiere dar capacitaciones al servicio de facturación urgencias sobre talento humano debido a trato no adecuado por parte de este.

SUGERENCIAS 28/12/2018 - CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

* Se sugiere la adquisición de intercomunicador o parlante para el llamado de los pacientes, ya que debido a la cantidad de pacientes no es posible escuchar con facilidad en el servicio de consulta externa.

TOTAL SUGERENCIA; 11

3.3.1 GRAFICA DE SUGERENCIA.



4. ANÁLISIS DEL PERIODO

En relación con las respuestas a las (PQRS'F), se observa que durante el periodo de seguimiento la Oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), lidera el tema, realizando notificaciones a las diferentes asociaciones y procesos de la ESE Hospital Regional del Magdalena Medio, responsables del personal a cargo 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	

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 (del 01 de julio de 2018 al 31 de diciembre del 2018) se presentó un total de 35 (PQRS´F).

Mientras en el primer semestre (del 01 de enero de 2018 al 30 de junio del 2018) se presentó un total de 54 (PQRS´F) con tendencia de crecimiento en la (PQRS´F) recibidas por la ESE Hospital Regional de Magdalena Medio

La 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.

El reclamo 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 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 y tiempo para escribirlo; se ha tomado la molestia de llevarlo a algún lugar para 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.
- Finalmente la queja escrita puede ser el resultado de haber sido motivados por la misma Entidad, como parte de su política de quejas o forzados por alguien

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

interno o externo que los hubiera asesorado en el trámite. La información de las quejas debe ser organizada para su análisis y para dar solución a los problemas relacionados. También se observa que en CONSULTA EXTERNA se concentra el mayor número de QUEJAS algunos de estos motivos son:

Consulta externa Especializada - Demora en el servicio 5; Consulta Externa Especializada insatisfacciones en el servicio 8.

QUEJA RECIBIDA 5/07/2018 – CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

* Demora en el servicio de consulta externa/pediatría, ya que la Doctora Sara Viveros se encontraba en el servicio de urgencias atendiendo una urgencia vital. Las consultas fueron reprogramadas para otro día debido a impase presentando en urgencias.

RECLAMO RECIBIDO 26/10/2018 – CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

* Se manifiesta demoras en la atención de citas ginecológicas y en la asignación de las mismas, además se sugiere la contratación de 2 ginecólogos para un mejor servicio.

RECLAMO RECIBIDO 26/10/2018 – CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

* Se comenta demora en la atención de citas ginecológicas y a su vez se sugiere la contratación de otro ginecólogo para evitar de esta manera demoras en la atención.

RECLAMO 7/12/2018 - CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

* Se refiere demoras en el servicio de consulta externa debido a que la cita se encontraba agendada para las 12:00 p.m. y según enfermera el paciente sería atendido a las 3:00 p.m. generando inconformidades en el familiar del usuario.

RECLAMO 28/12/2018 - CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

* Se manifiesta demoras en el servicio de consulta externa, ya que usuaria llevaba más de 2:00 horas a espera de la atención por parte del médico especialista.

QUEJA RECIBIDA 15/08/2018 - CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

* Insatisfacción en el servicio de consulta externa/medicina interna, debido a la demora en la atención por parte del médico internista que se encontraba de turno.

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

RECLAMO RECIBIDO 05/10/2018 – CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

* Se manifiesta insatisfacción respecto al tiempo de espera para ser atendido por parte de la médica especialista en pediatría.

QUEJA RECIBIDA 7/09/2018 – PROGRAMACIÓN DE CX

* Insatisfacción con medica anesthesiólogo, debido al trato brindado por su parte a paciente el día 15 de agosto del año en curso al momento de aplicar anestesia, para posteriormente procedimiento quirúrgico.

SUGERENCIA RECIBIDA 28/09/2018 - CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

* Se sugiere más médicos y mejor atención por parte del personal asistencial.

SUGERENCIA RECIBIDA 28/09/2018 - CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

* Se solicita que la atención por citas debe ser puntual en el servicio de consulta externa y a su vez se solicita 4 ginecólogos para una eficiente oportunidad de atención.

SUGERENCIA RECIBIDA 28/09/2018 - CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

* Se sugiere puntualidad en la atención por consulta externa, debido a que el transporte es escaso para municipios aledaños.

RECLAMO 14/12/2018 - CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

* Se comenta no agenda de citas para el servicio de medicina interna por consulta externa a pesar de recurrir en diferentes ocasiones al HRMM.

SUGERENCIAS 28/12/2018 - CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

* Se sugiere la adquisición de intercomunicador o parlante para el llamado de los pacientes, ya que debido a la cantidad de pacientes no es posible escuchar con facilidad en el servicio de consulta externa.

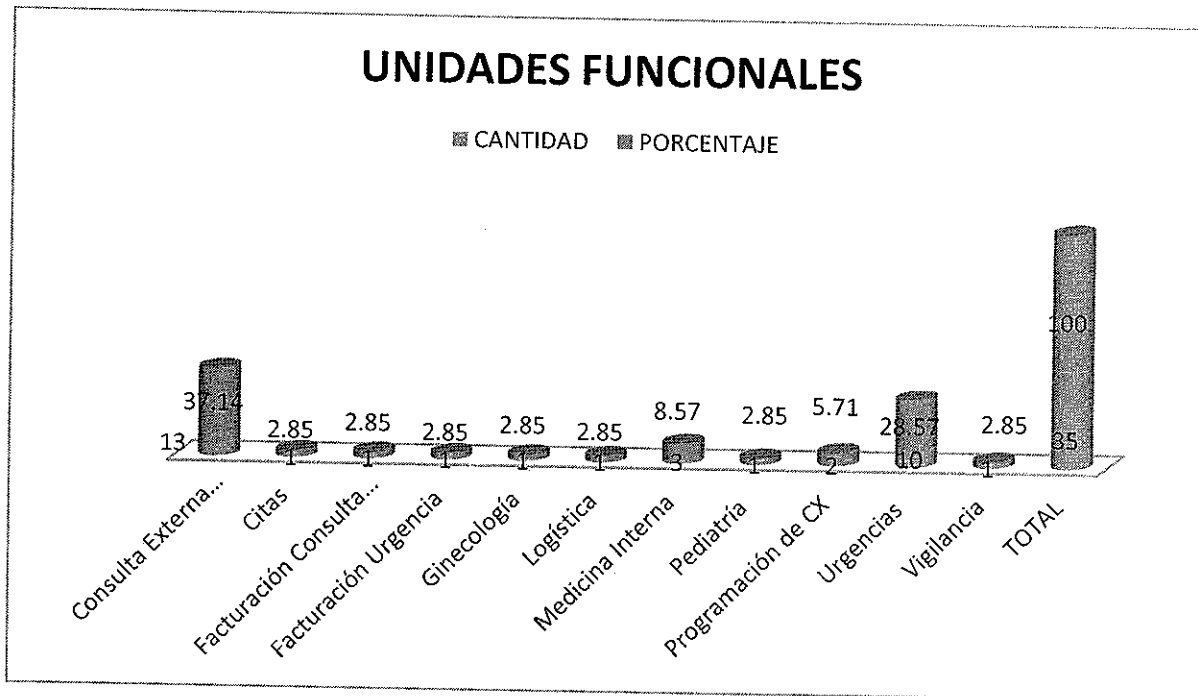
5. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRS recibidas durante el II semestre de 2018 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
--------	----------	------------

Consulta Externa Especializada	13	37.14
Citas	1	2.85
Facturación Consulta Externa	1	2.85
Facturación Urgencia	1	2.85
Ginecología	1	2.85
Logística	1	2.85
Medicina Interna	3	8.57
Pediatría	1	2.85
Programación de CX	2	5.71
Urgencias	10	28.57
Vigilancia	1	2.85
TOTAL	35	100.00

5.1. GRAFICO: CLASIFICACION DE PQRSF POR UNIDADES FUNCIONALES



6. ESTADOS DE LAS PQRS

12 abiertas y 11 Cerradas

En el estado abierto en su gran mayoría son Quejas referentes a la demora en atención en el servicio de consulta externa.

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

Con las quejas por Demora en el servicio, se le informo al Dr. JOSE FABIO NAZAR ORTEGA - Subgerente Científico de la ESE HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO.

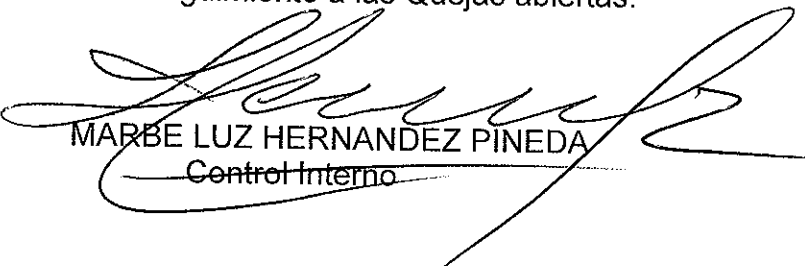
Las restante al personal asistencial de urgencias las cuales fueron notificadas a DARSALUD AT. ASOCIACION DE TRABAJADORES DEL SECTOR DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD, SEGURIDAD SOCIAL Y SANEAMIENTO AMBIENTAL "DARSALUD AT", para su gestión.

Con el fin de dar una respuesta al usuario se hace seguimiento de estas quejas trasladadas a: (DARSALUD, AT.). ASOCIACION DE TRABAJADORES DEL SECTOR DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD, SEGURIDAD SOCIAL Y SANEAMIENTO AMBIENTAL "DARSALUD AT" ya que es quien suministra a la ESE. Personal para servicio asistencial.

Se le notificó al Supervisor del Contrato de Darsalud AT. Se le informo al Gerente, Se le informo a la Subgerente Administrativa y Subgerente Científico.

7. RECOMENDACIONES

- Realizar la respectiva actualización de la Resolución Institucional de acuerdo con la normatividad vigente.
- 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 PQRS.
- 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.
- Seguimiento a las Quejas abiertas.


 MARBE LUZ HERNANDEZ PINEDA
 Control Interno

 <p>Empresario Social del Estado Hospital Regional del Magdalena Medio</p>	INFORME	GCA-FR039
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	<i>Versión: 001</i> <i>Fecha de Emisión: 01/06/2017</i>	