

Doctora

**LILIAM B. SANCHEZ MURILLO**

Gerente (e)

ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA

Cimitarra – Santander

**ASUNTO: INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS Y RECLAMOS JULIO A SEPTIEMBRE 30 DE 2024.**

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 174 de 2011, “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 trimestral sobre el particular.” Y los lineamientos para la construcción del plan de anticorrupción, la oficina de control interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, queja, reclamos, sugerencias y denuncias para el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2024, para la realización de este informe se tiene como fuente la información suministrada por el área de Sistema de información y atención al usuario – SIAU.

El siguiente informe corresponde al III trimestre de la vigencia 2024, 1 de julio a 30 de septiembre.

**1. Mecanismos de Recepción de Quejas y Reclamos**

La entidad cuenta con diversos medios para la recepción de quejas y reclamos tales como:

- Oficina de SIAU
- Pueden presentar sus peticiones, quejas, sugerencias y reclamos por medio telefónico, vía WhatsApp y redes sociales.
- La entidad cuenta con buzón de sugerencias, peticiones y reclamos el cual se revisa periódicamente.

**2. Validación**

La oficina de control interno ha revisado la información entregada por la oficina del SIAU, encontrando que está funcionando adecuadamente el proceso y con el cual se realiza la oportuna respuesta a cada una de la PQRS. Al usuario se le informa e instruye sobre el uso del buzón de sugerencias, además de otros medios como la línea telefónica, WhatsApp y redes sociales de la ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA, para que cada vez que reciba alguno de los servicios en la entidad tenga la posibilidad de expresar su inconformidad, sugerencia o felicitación a la atención recibida.

### 3. Características de las atenciones

A 30 de septiembre de 2024 se recibieron en la Oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario, un total de 6 manifestaciones la cual corresponden a quejas.

Tipo de manifestación	Servicios ambulatorios	Urgencias	Hospitalización	Administración	Total
Petición	0	0	0	0	0
Queja	4	1	1	0	6
Reclamo	0	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>

### 4. Motivo de satisfacción e insatisfacción

Las manifestaciones de quejas presentadas son tipificadas en diferentes motivos:

Atributo	Cantidad
Oportunidad-	4
Accesibilidad	0
Humanización	0
Seguridad	0
Continuidad	0
Pertinencia	0
calidad	2
<b>Total</b>	<b>6</b>

Causa	Cantidad
Trato inadecuado funcionario de salud	1
Inadecuadas instalaciones locativas	1
Demora en oportunidad para asignación cita por medicina general	3
Demora en atención de cita por medicina general	1
<b>Total</b>	<b>6</b>

		PLAN DE MEJORA					Código: F-GC-05	
							Fecha: 01/11/2020	Versión: 2
		III TRIMESTRE PLAN DE MEJORA 2024					julio	
Fuente	Fecha	Hallazgo/No conformidad	Acción de Mejoramiento	Responsable de ejecución	Fecha de Cumplimiento	Estado de Avance	Descripción de avance	% cumplimiento
PQRSF	22/07/2024	Dificultad accesibilidad a canal de comunicación línea telefónica para asignación de citas por medicina general y otros ambulatorios	Gestionar línea telefónica para asignación de citas por medicina general y servicios ambulatorios	Gerencia	30/08/2024	10%	Se realizo solicitud a gerencia de línea telefónica (equipo celular) para la asignación de citas por medicina general y demás servicios ambulatorios en el puesto de salud de puerto Araujo, garantizando a los usuarios la prestación de servicios de salud, E informando a través de carteleros los horarios de atención y garantizar a los usuarios la prestación de los servicios de salud.	
SATISFACCION	1/07/2024	Encuestas a satisfacción	Sencibilizar mediante capacitación a los usuarios en horarios de atención de servicios ambulatorios de las citas por medicina general.	siau	30/07/2024	100%	Se efectuo orientacion educacion a los usuarios asistentes en salas de espera, en accesibilidad en asignacion de citas de manera presencial y via telefonica con intervencion de siau (folletos ilustrativos)	
SATISFACCION	1/07/2024	Dificultad en accesibilidad para asignación de citas por medicina general via telefonica	Gestionar asignacion de servicios ambulatorios via telefonica a traves de linea de siau a usuarios de zonas apartadas	siau	30/07/2024	100%	Se efectuo capacitacion a los usuarios en salas de espera en accesibilidad sobre la la orientacion en atención de servicios ambulatorios a traves de mensajes de wassap de linea de siau en zonas distantes del municipio.	

HOSPITAL SAN JUAN DE CIMITARRA SANTANDER		256												
NIT.890.204.895-0		11- USTED RECOMENDARIA LOS SERVICIOS DE NUESTRA INSTITUCION												
CONSOLIDADO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		Res 256												
REPORTE: SEPTIEMBRE 2024														
INDICADOR	CLASIFICACION	Coosalud	N. EPS	Saludtotal	S Militar	Avanzar	particular	SISBEN	OTROS	TOTAL	In-satisf	SATISF	% In- Satisfccion	%Satisfaccion
No. Total de usuarios que respondieron a la encuesta sobre la atención prestada por el servicio de Urgencias.	3	51		9	1		7		4	72	4	68	6%	94%
No. Total de usuarios que respondieron a la encuesta sobre la atención prestada por el servicio de Hospitalización.	5	26	2					1	1	30	1	29	3%	97%
No. Total de usuarios que respondieron a la encuesta sobre la atención prestada por el servicio de C. Externa	4	54	6							60	2	58	3%	97%
No. Total de usuarios que respondieron a la encuesta sobre la atención prestada por el servicio de Promoción y Prevención		9	5							14	0	14	0%	100%
No. Total de usuarios que respondieron a la encuesta sobre la atención prestada por el servicio de Odontología		19	4						1	24	0	24	0%	100%
No. Total de usuarios que respondieron a la encuesta sobre la atención prestada por el servicio de Ayudas Diagnosticas		6	4						2	12	0	12	0%	100%
No. Total de usuarios que respondieron a la encuesta sobre la atención prestada por el servicio AMBULATORIOS	4	88	19	0	0	0	0	0	3	110	2	108	2%	98%
No. Total de encuestas de satisfacción realizadas.		165	21	9	1	0	7	1	8	212	7	205	3%	97%
	Alto	5												
	Medio	3--4				212		205			7			
	Bajo	2												

### CONCLUSIONES

- En cuanto calidad y humanización en la prestación de los servicios – asistenciales a la comunidad por parte del recurso humano de la ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA, se recomienda seguir trabajando en la mejora continua del servicio al cliente y así seguir prestando un excelente servicio y que la ESE sea reconocida como una de las mejores.
- Se observa el debido seguimiento a la PQRS presentadas por los usuarios frente a los diferente servicios recibidos en la ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA y su tramite y respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.

### RECOMENDACIONES

- Gestionar línea telefónica para asignación de citas por medicina general y servicios ambulatorios.
- Es importante verificar los derechos de atención de usuarios del régimen contributivo de acuerdo a la modalidad de contratación, brindando la atención correspondiente en la prestación de los servicios solicitados.

- Solicitar adecuaciones locativas en el área asistencial (hospitalización)
- Gestionar asignación de citas ambulatorias a través de otros canales de comunicación y siau
- Sensibilizar a los usuarios en horarios de atención de acuerdo a la agenda que se tiene en cada programa de servicios de salud para la atención de citas ambulatorias.
- Continuar con la constante capacitación a personal asistencial y administrativo en los referente a la humanización con el paciente.

Cordialmente,



**CAROLINA RUEDA DELGADO**  
**Asesora de Control Interno**  
**ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA**