

**INFORME IV TRIMESTRE DE SEGUIMIENTO
A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS –
PQRS DE LA ESE HOSPITAL INTEGRADO
SAN JUAN DE CIMITARRA**



VIGENCIA 2024

**INFORME DE SEGUIMIENTO
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS**

PARA Dra. LILIAM B. SANCHEZ MURILLO – Gerente
DE ELIANA BENAVIDES GALEANO– Control Interno
ASUNTO Informe seguimiento PQRS – Segundo semestre 2024
FECHA Enero de 2025

OBJETO: Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de julio 12 de 2011., el cual establece que: La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se presente de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular: igualmente se verifica el cumplimiento de la Circular Externa no, 001 de 2011 de fecha 20 de octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades de orden nacional y territorial, relacionada con seguimiento a la atención adecuada a los derechos de petición.

ALCANCE

Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias, que han sido radicados en la ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA.

CRITERIOS

Ley 87 de 1993, artículo 12, literal i

Ley 1474 de 2011, artículo 76

Circular Externa Consejo Asesor Gobierno Nacional No 001 de octubre 2011

PROGRAMA DE TRABAJO: En aras de la realización del presente informe, de seguimiento que a la vez se constituye en informe de auditoría interna me permito presentar informe detallado de los resultados derivados de este proceso:

Para el efecto se tienen en cuenta los siguientes conceptos:

Peticiones: Acción que tiene toda persona natural o jurídica de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos o individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos de forma respetuosa.

Queja: Es el medio a través del cual una persona natural o jurídica pone de manifiesto su incomodidad con la CNSC o de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio

Reclamo: Es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica con el fin de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme y tiene la finalidad de que esta se mejore o cambie.

Sugerencias: Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta 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 pública.

Proceso de Recepción: Es el proceso que capta la satisfacción de la comunidad en el momento en el que se provee un servicio o después de presentar el mismo. Esa manifestación es: recibida, registrada y clasificada según los procesos afectados, para ser dimensionada a los responsables de dichos procesos para ser solucionados y finalmente ofrecer una respuesta y retroalimentación a la comunidad.

CONTENIDO DEL INFORME: De acuerdo al seguimiento que realiza la oficina de Control Interno de la ESE SAN JUAN DE CIMITARRA, a las peticiones, quejas y reclamos se pueden verificar:

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 diciembre de 2024 se recibieron en la Oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario, un total de 4 manifestaciones la cual corresponden a quejas.

Tipo de manifestación	Servicios ambulatorios	Urgencias	Hospitalización	Administración	Total
Petición	0	0	0	0	0
Queja	0	3	0	1	4
Reclamo	0	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0	0
Total	0	3	0	1	4

4. Motivo de satisfacción e insatisfacción

Las manifestaciones de quejas presentadas son tipificadas en diferentes motivos:

Atributo	Cantidad
Oportunidad-	1
Accesibilidad	0
Humanización	0
Seguridad	0
Continuidad	0
Pertinencia	0
calidad	2
Administrativa	1
Total	4

5. CAUSA

Causa	Cantidad
Trato inadecuado funcionario de salud	1
Inadecuadas instalaciones locativas	1
Demora en oportunidad para asignación cita por medicina general	1
Demora en atención de cita por medicina general	1
Total	4

6. IDENTIFICACIÓN DE CAUSAS DE INSATISFACCIÓN

Clasificación	Causa
Talento Humano	-Demora en atención por medicina general - Insatisfacción por servicios prestados
Acceso a los servicios	-Demora en accesibilidad en asignación de citas por medicina general
Infraestructura	
Oportunidad	

 PLAN DE MEJORA							Código: F-GC-05	
							Fecha: 01/11/2020	Versión: 2
							OCTUBRE	
Fuente	Fecha	Hallazgo/No conformidad	Acción de Mejoramiento	Responsable de ejecución	Fecha de Cumplimiento	Estado de Avance	Descripción de avance	% cumplimiento
PQRSF	1/10/2024	Insatisfacción servicios prestados	Realizar análisis de la atención brindada en el servicio en protocolos de atención	Med Coordinador	4/10/2024	100%	Se realizó acción de verificación con el coordinador médico de área de urgencias, y que de acuerdo a los protocolos de la atención en el servicio, faculta al profesional para determinar el diagnóstico y derivar el manejo a seguir de la atención	se realizó socialización con el profesional, donde se evidencia el manejo de los protocolos para dar manejo al diagnóstico
PQRSF	2/10/2024	Insatisfacción por servicios prestados en remisiones, diagnósticos y tratamiento	Realizar análisis de la atención brindada en el servicio sus procesos de exámenes y diagnósticos	Coordinador Laboratorio-Administración-siau	9/10/2024	100%	Se verificó revisión detallada de los procesos y protocolos verificando el resultado del laboratorio, derivado probablemente por la técnica, en la cual tiene una incidencia el fluido eléctrico, obviando una posible falla humana, se indica realizar mantenimiento al equipo biomédico para brindar claridad en los resultados.	se realizó socialización con los profesionales del área de laboratorio e indicando el constante control semanal de los equipos con la periodicidad indicada para dar confiabilidad en los
SATISFACCIÓN	2/10/2024	Demora en la atención por consulta de medicina general	Informar de manera individual y al personal de admisión y asistencial los tiempos de las citas que permitan al médico ser más efectivo en	siau	30/10/2024	100%	Notificar de manera individual al profesional y equipo de Admisión, estableciendo un horario claro y realista para las citas evitando sobrecargar la agenda y de esta manera optimizar la programación	Se notificó al profesional indicado para verificar y menorar tiempos de atención
SATISFACCIÓN	2/10/2024	Encuestas a satisfacción	socializar mediante socializaciones a los usuarios en áreas de espera los horarios y canales de atención de manera individual y colectiva	siau	30/10/2024	100%	Se efectuó capacitación a los usuarios en salas de espera en accesibilidad sobre la orientación en atención de servicios ambulatorios a través de mensajes de whatsapp de línea de siau en zonas distantes del municipio.	Se realizaron socializaciones con los usuarios en áreas de espera en cuanto a canales de comunicación (colocar ilustrativa)

HOSPITAL SAN JUAN DE CIMITARRA SANTANDER														
NIT. 890.204.895-0														
OBJETIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN														
USTED RECOMENDARIA LOS SERVICIOS DE NUESTRA INSTITUCION														
REPORTE: NOVIEMBRE 2024														
Res 256														
INDICADOR	CLASIFICACION	Coosalud	N. EPS	Saludtotal	S Militar	Avanzar	particular	SISBEN	OTROS	TOTAL	n-satis	SATISF	n- Satisfec	Satisfaccio
No. Total de usuarios que respondieron a la encuesta sobre la atención prestada por el servicio de Urgencias .	3	48	18	1					5	72	3	69	4%	96%
No. Total de usuarios que respondieron a la encuesta sobre la atención prestada por el servicio de Hospitalización .	5	22	6						2	30	2	28	7%	93%
No. Total de usuarios que respondieron a la encuesta sobre la atención prestada por el servicio de C. Externa .	4	50	9						1	60	1	59	2%	98%
No. Total de usuarios que respondieron a la encuesta sobre la atención prestada por el servicio de Promoción y Prevención .		11	3							14	0	14	0%	100%
No. Total de usuarios que respondieron a la encuesta sobre la atención prestada por el servicio de Odontología .		15	7							22	0	22	0%	100%
No. Total de usuarios que respondieron a la encuesta sobre la atención prestada por el servicio de Ayudas .		6	1						5	12	0	12	0%	100%
No. Total de usuarios que respondieron a la encuesta sobre la atención prestada por el servicio AMBULATORIOS .	4	82	20	0	0	0	0	0	6	108	1	107	1%	99%
No. Total de encuestas de satisfacción realizadas.		152	44	1	0	0	0	0	13	210	6	204	3%	97%

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 diferentes servicios recibidos en la ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA y su trámite y respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.
- En cuanto al seguimiento a los derechos de petición que llegan directamente a la GERENCIA de la ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA, la mayoría son canalizados por la oficina Jurídica los cuales son respondidos de forma oportuna y completa a lo solicitado por el peticionario.

Cordialmente,

Original debidamente firmado
ELIANA BENAVIDES GALEANO
Control Interno
ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA