E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
SANTA FE DE ANTIOQUIA
Camino a la excelencia con respeto y humanización

SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO GESTIÒN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES. PQRSF. CON CORTE A DICIEMBRE 30 DE 2018

E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA Camino a la excelencia con respeto y humanización	**ALEJANDRO MUÑOZ ARREDONDO JEFE CONTROL INTERNO**	**Período evaluado: Segundo Semestre de 2018**
		Fecha de elaboración: ENERO 09 DE 2019

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de sus roles y responsabilidades y de conformidad con lo establecido en:

- La Ley 87 de 1993, ***"Por medio de la cual se establecen las normas para el ejercicio del control interno en la entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".***

- La Ley 1474 de 2011 y sus decretos reglamentarios, señala: ***"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".***

- La Ley 1437 de 2011, ***"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.***

- La Ley 1712 de 2014 "***Por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y el derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones".***

- La Ley 1755 de 2015, ***"Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y del contencioso administrativo.***

- Circular Externa 009 de 1996, ***"Atención al usuario, trámite de quejas y peticiones".***

Realizó seguimiento al procedimiento gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, dentro del Proceso Estratégico Gestión SIAU en la E.S.E Hospital San Juan de Dios del Municipio de Santa Fe de Antioquia, para verificar su conformidad de acuerdo a la normatividad vigente.

La información consolidada para la elaboración de este informe, es adquirida a través de los responsables del proceso conforme a lo documentado en el Sistema de Gestión de Calidad.

Los mecanismos con que se cuenta para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) son:

- Página web: www.esehospitalsantafedeantioquia.gov.co
- Formato de PQRSF, código AU-FT-15
- Correo electrónico: coordusuarios.hdea@gmail.com
- Buzones de sugerencias que se encuentran ubicados en las áreas de la Institución (Consulta Externa, Odontología, Urgencias, Hospitalización, Cirugía)
- Vía telefónica: 8531020

Propósito del seguimiento:

- Evaluar el cumplimiento del procedimiento gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRSF, aplicable en la E.S.E.
- Asegurar el registro en el sistema, en tiempo real del 100% de las quejas de los usuarios externos e internos.
- Verificar el cumplimiento en el tiempo de respuestas y su pertinencia.
- Identificar debilidades que permitan implementar mejoras en el trámite de las PQRSF, y tener informado al usuario.
- Realizar estrategias con los actores para mejorar el servicio.

Alcance:

El Seguimiento al procedimiento gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRSF, en la E.S.E Hospital San Juan de Dios, se realizó desde el primero (1) de julio hasta diciembre treinta (30) de 2018 y teniendo en cuenta el estado de las mismas se solicita información a los funcionarios de las diferentes dependencias que tiene responsabilidad en el proceso tales como:

- Líder SIAU
- Líderes de Áreas
- Subgerente Administrativo y Financiero
- Subgerente Científico
- Asociaciones Sindicales

Lo que da cuenta del siguiente comportamiento y el tratamiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRSF, así:

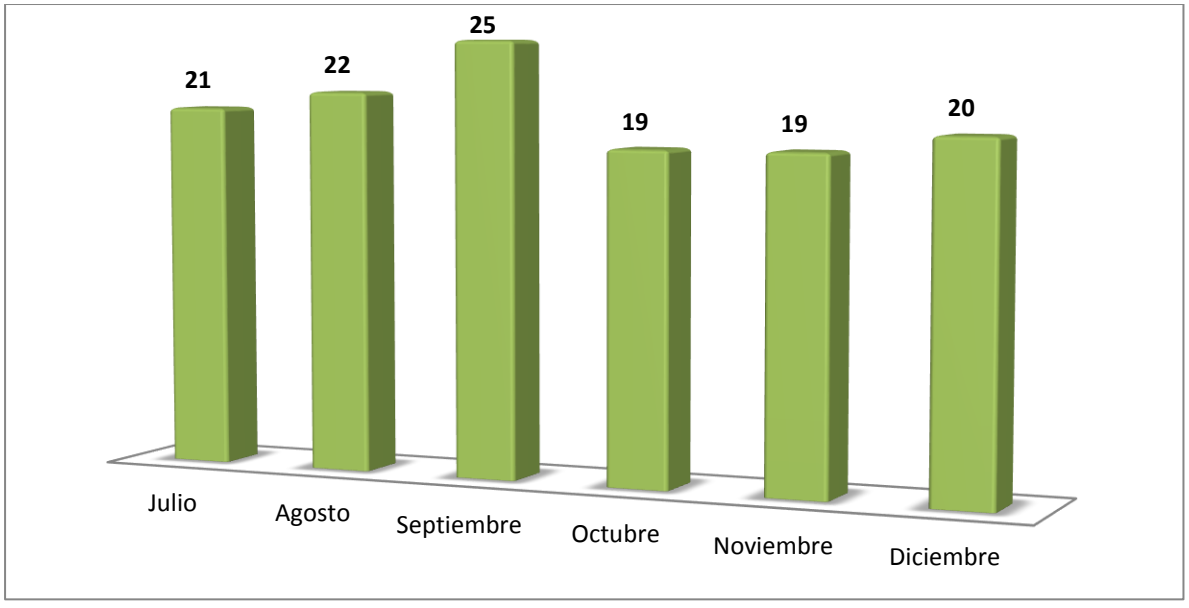
1. PQRSF Radicadas Por Servicio

Para el periodo de Julio a Diciembre se radicaron en total **126,** PQRSF, de los siguientes servicios en la E.S.E.

- Consulta Externa
- Urgencias
- Hospitalización Adultos
- Cirugía
- Laboratorio
- Portería
- Citas
- Facturación
- Lectura de RX
- Odontología
- Laboratorio

2. Comportamiento mensual de las PQRSF

Es importante tener en cuenta que siendo la E.S.E Una Empresa de segundo nivel de atención y acorde a la población objetivo, el número de PQRSF, no se considera de gran magnitud frente a los servicios prestados tal como se evidencia el comportamiento en el periodo de Julio a Diciembre, siendo el mes de septiembre donde se interpusieron mayores comunicaciones por los peticionarios o quejosos.



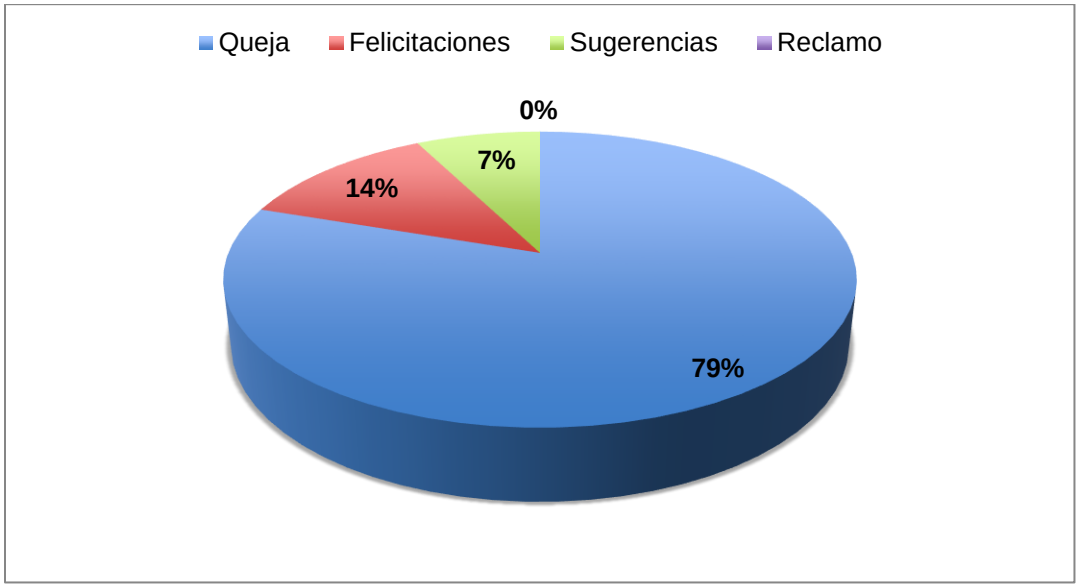
Grafica 1. Comportamiento de la PQRSF, meses de Julio a Diciembre de 2018, en la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia. Información SIAU.

3. Medios de Recepción

En cuanto a los medios de recepción utilizados por los peticionarios o quejosos para interponer sus PQRSF, fueron la página web, escrita, encuesta, oral y por medio telefónico, y para el periodo evaluado un **90%** de las PQRSF, fueron por medio escrito.

4. Comportamiento según la clasificación

De acuerdo a la clasificación, el comportamiento de las PQRSF, se evidenció en la revisión que el 79% de las comunicaciones corresponden a quejas, mientras que un 14% son felicitaciones, lo que evidencia que hay mayor número de personas inconformes con la prestación del servicio.



Grafica 2. Comportamiento por clasificación de la PQRSF, de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia. Información SIAU.

5. Comportamiento por servicios

De acuerdo al comportamiento por servicios prestados en la Institución se destaca la demora en la atención y en contestar el servicio telefónico para la asignación de citas.

SERVICIO	N° PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018
Consulta externa	22
Urgencias	15
Adultos	16
Cirugía	4
Citas	16
Facturación	11
Lectura de RX	10
Procedimientos	1
Odontología	1
Laboratorio	1
Farmacia	2
Autorizaciones	1
Institución	1

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES:

Con fundamento en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio y el cumplimiento del procedimiento documentado.

- Con respecto al primer semestre de 2018, se constató que el comportamiento de las PQRSF es similar excluyéndose algunos servicios los cuales para el segundo semestre no presentaron participación, lo cual evidencia acciones de mejora que garantizan una prestación en términos de eficiencia y eficacia hacia la población y redunda finalmente en la satisfacción del usuario.

- Continuar con las acciones que garantizan la oportunidad en los tiempos de respuestas definidos en la normatividad vigente.

- Unificar las quejas más reiterativas en cuanto a su naturaleza y evaluar su impacto para la E.S.E, lo cual servirá como mecanismos de control que permita identificar acciones de mejora

- Implementar campañas tendientes a motivar el uso de las herramientas que miden el nivel de satisfacción de los usuarios, para así mismo realizar las acciones de mejora a que haya lugar en todas los servicios, con el propósito de optimizar los niveles de oportunidad en la respuesta a las PQRSF o frente al trámite de las mismas.

- Utilizar los programas radiales y todo tipo de piezas comunicacionales para fortalecer la información y la comunicación con la ciudadanía sobre la manera de acceder a nuestra página web, como mecanismos para la interacción.

- Continuar dando cumplimiento al Procedimiento gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRSF, cuyo objetivo es establecer los mecanismos de acción necesarias para la atención y solución de las inquietudes de los usuarios; (PQRSF), relacionadas con los servicios prestados, nuestros clientes internos o el desarrollo de los procesos institucionales con el fin de dar respuesta, detectar desviaciones y oportunidades de mejoramiento para obtener información que permita evaluar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios, la violación a sus derechos y el cumplimiento de deberes.

- Se resalta producto del seguimiento al procedimiento de PQRSF: No se presentaron denuncias por actos de corrupción que relacionaran una conducta posiblemente irregular por parte de los servidores de la E.S.E.

ALEJANDRO MUÑOZ ARREDONDO
Jefe de Control Interno