

SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES. PQRSF. CON CORTE A DICIEMBRE 30 DE 2019



**ALEJANDRO MUÑOZ
 ARREDONDO
 JEFE CONTROL INTERNO**

**Período evaluado:
 Segundo Semestre de 2019**

**Fecha de elaboración:
 ENERO 10 DE 2020**

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”**.

Para el segundo semestre del 2019, se realiza seguimiento al procedimiento gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, dentro del Proceso Estratégico Gestión SIAU en la ESE Hospital San Juan de Dios del Municipio de Santa Fe de Antioquia, para verificar su conformidad de acuerdo a la normatividad vigente.



ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE SANTA FE DE ANTIOQUIA
 DIRECCION: BARRIO JESUS. CALLE 10 NO. 3-24. TELEFONO 8531020
 EMAIL: info@hospitalsantafedeantioquia.com. Nit: 890982264-1

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, Pediatría, Rayos X, Fisioterapia)
- Vía telefónica: (54) 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 y uno (31) de 2019 y teniendo en cuenta el estado de las mismas se solicita información a los funcionarios de las diferentes dependencias que tienen responsabilidad en el proceso tales como:

- Líder SIAU
- Líderes de Áreas
- Subgerente de Calidad
- 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 **165**, PQRSF, de los siguientes servicios en la ESE.

- Consulta Externa
- Urgencias
- Hospitalización Adultos
- Hospitalización Pediatría
- Farmacia
- Cirugía
- Laboratorio
- Portería
- Citas
- Facturación
- Alimentación
- Servicios Generales
- Procedimientos
- Autorizaciones
- Lectura de RX
- Odontología
- Laboratorio
- CAPI

2. Comportamiento mensual de las PQRSF

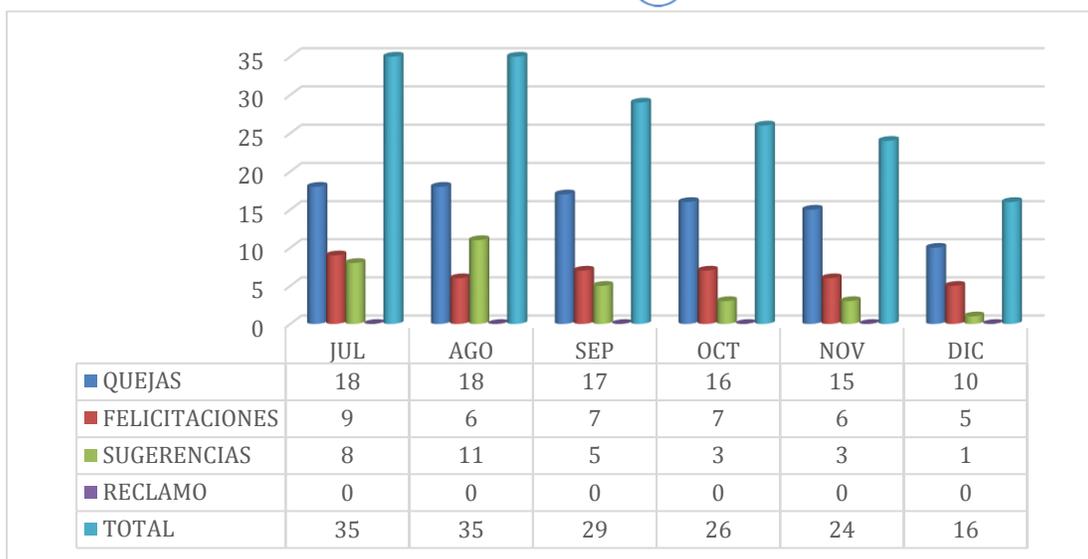
Es importante tener en cuenta que siendo la E.S.E Una Empresa de segundo nivel de atención y acorde a la población objetivo, el número de PQRSF, no se considera de gran magnitud frente a los servicios prestados tal como se evidencia el comportamiento en el periodo de Julio a Diciembre, siendo los meses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



CO-CER635815



ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE SANTA FE DE ANTIOQUIA
DIRECCION: BARRIO JESUS. CALLE 10 NO. 3-24. TELEFONO 8531020
EMAIL: info@hospitalsantafedeantioquia.com. Nit: 890982264-1



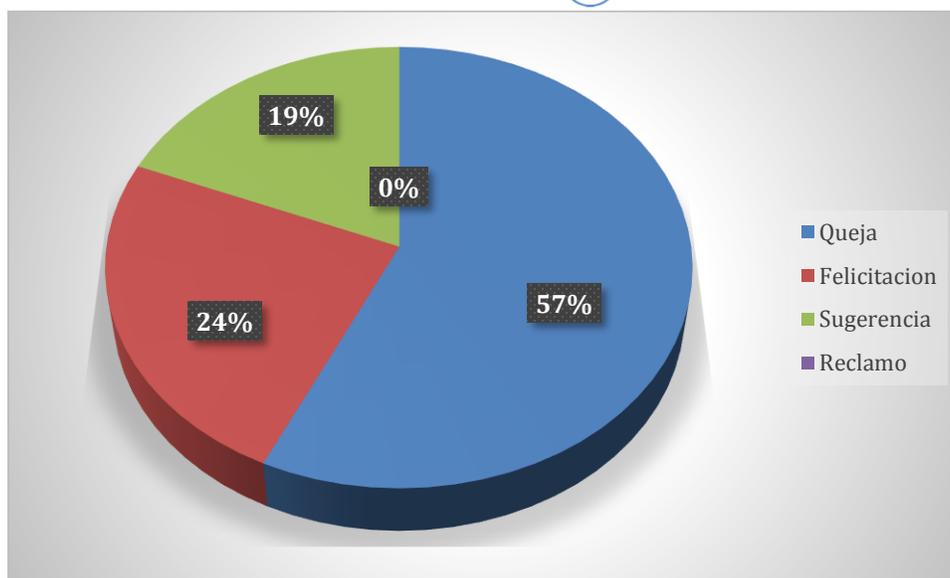
Grafica 1. Comportamiento de las PQRSF, periodo de Julio a Diciembre de 2019, en la ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia. Información SIAU.

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 **93%** de las PQRSF, fueron por medio escrito.

4. Comportamiento según la clasificación

De acuerdo a la clasificación, el comportamiento de las PQRSF en el periodo de Julio a Diciembre del presente año, se evidenció en la revisión que el 57% de las comunicaciones corresponden a quejas, mientras que un 24% son felicitaciones, lo que evidencia que hay un mayor número de personas inconformes con la prestación del servicio frente a la conformidad del mismo.



Grafica 2. Comportamiento por clasificación de la PQRSF, periodo de Julio a Diciembre del 2019, de la ESE 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° PQRSF SEGUNDO SEMESTRE 2019 |
|---------------------------|--------------------------------|
| CONSULTA EXTERNA | 16 |
| URGENCIAS | 19 |
| HOSPITALIZACIÓN ADULTOS | 6 |
| HOSPITALIZACION PEDIATRIA | 3 |
| FARMACIA | 2 |
| ODONTOLOGIA | 0 |
| CIRUGIA | 2 |
| LABORATORIO | 2 |
| PORTERIA | 2 |
| CITAS | 23 |
| FACTURACIÓN | 9 |
| ALIMENTACIÓN | 0 |
| SERVICIOS GENERALES | 0 |

| | |
|----------------|---|
| PROCEDIMIENTOS | 1 |
| AUTORIZACIONES | 1 |
| OTROS | 8 |
| CAPI | 0 |

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.

- Para el segundo semestre del 2019, se recomienda continuar con las acciones que garantizan la oportunidad en los tiempos de respuestas definidos en la normatividad vigente, dando cumplimiento a la Resolución 047 de 2015, Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015. Evitando posibles demandas y desacatos en contra de la Institución.
- Como buena práctica para dar tratamiento a las felicitaciones, se destaca la oportuna comunicación de esta al servicio y/o al funcionario que recibe la felicitación, al igual que la publicación en las carteleras Institucionales.
- Es importante tener en cuenta el trabajo de socialización con la comunidad que vienen realizando los responsables del proceso de apoyo Gestión de Atención al Usuario, con el acompañamiento de la asociación de usuarios.
- 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 ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia.

ALEJANDRO MUÑOZ ARREDONDO

Jefe de Control Interno



CO-CER635815



ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE SANTA FE DE ANTIOQUIA
DIRECCION: BARRIO JESUS. CALLE 10 NO. 3-24. TELEFONO 8531020
EMAIL: info@hospitalsantafedeantioquia.com. Nit: 890982264-1