



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



**ALEJANDRO MUÑOZ
ARREDONDO
JEFE CONTROL INTERNO**

**Período evaluado:
Primer Semestre de 2018**
**Fecha de elaboración:
JULIO 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.esehospitalsantafeantioquia.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 de Santa Fe de Antioquia, se realizó desde el primero (1) de enero hasta treinta (30) de junio del 2019 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
- Subgerente de Calidad
- Asociaciones Sindicales

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

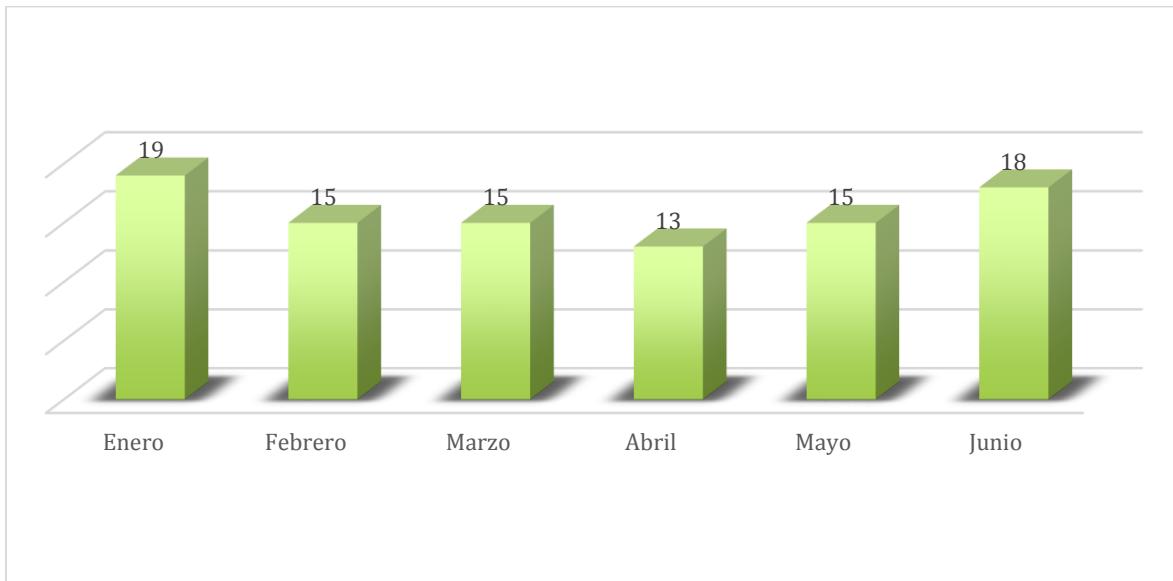
1. PQRSF Radicadas Por Servicio

Para el periodo de Enero a Junio se radicaron en total **95**, PQRSF, de los siguientes servicios en la E.S.E.

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

2. Comportamiento mensual de las PQRSF

Es importante tener en cuenta la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia es una entidad 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 en el comportamiento entre el periodo de Enero a Junio, siendo el mes de Enero donde se interpusieron mayores comunicaciones por los peticionarios o quejosos.



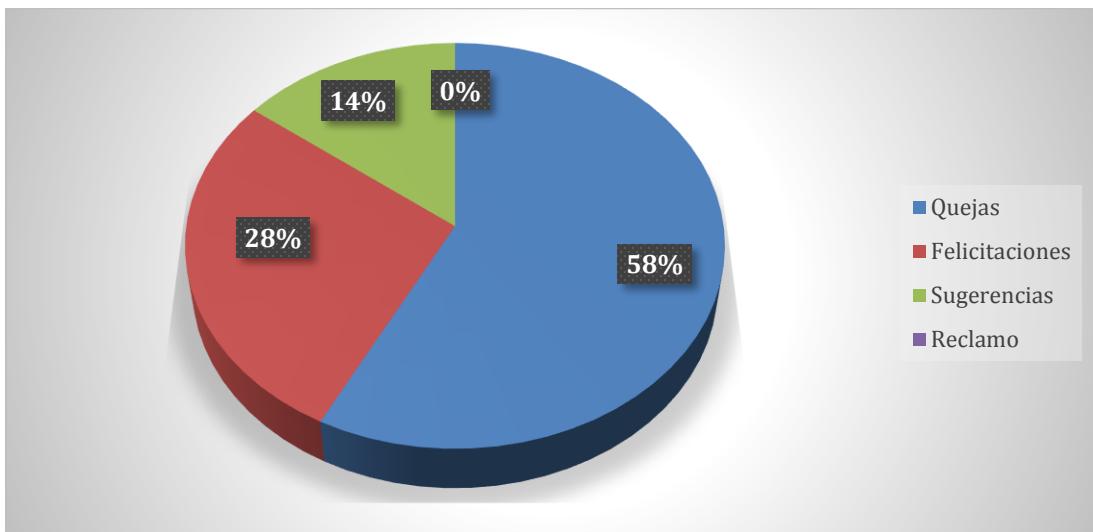
Grafica 1. Comportamiento de la PQRSF, meses de Enero a Junio del 2019, en la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia. Información SIAU.

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 **93%** 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 58% de las comunicaciones corresponden a quejas, mientras que un 28% 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 en este semestre el servicio de consulta externa por la atención del servicio y en citas por la demora de contestar telefónicamente para la asignación de citas.

SERVICIO	Nº PQRSF PRIMER SEMESTRE 2019
Consulta Externa	26
Urgencias	15
Hospitalización Adultos	5
Hospitalización Pediatría	6
Cirugía	2

Citas	16
Facturación	7
Odontología	3
Laboratorio	7
Autorizaciones	1
Portería	2
Servicios Generales	3
Autorizaciones	1
Capi	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.

- Se observa que el sistema de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia se desarrolla a un buen nivel dentro del marco normativo y misional de la Institución.
- Se pudo establecer que los motivos por los cuales se presentaron quejas y reclamos en la entidad, están relacionados con la actitud de algunos colaboradores en el hospital.
- Se recomienda fortalecer la política del buen trato realizando estrategia e implementando acciones de sensibilización y acciones de seguimiento, evaluación mejoramiento.
- Dar continuidad a los comités de PQRS y presentar los avances al comité de calidad y gerencia para toma de decisiones.
- Realizar capacitaciones permanentes a los profesionales de la salud en humanización del servicio y seguridad del paciente.
- Crear estrategias de mitigación de las quejas, en cuanto a la atención de los profesionales de salud.
- 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.
- Hay que mantener un seguimiento cercano a la oportunidad en la respuesta y continuar con la implementación de estrategias (las necesarias) para mejorar este ítem que aún le falta para alcanzar el indicador propuesto.

- 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