



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS
II SEMESTRE DEL 2019**

Código: CI-F-INF-07

Versión:1.0

Vigencia:29/03/2018

CONTROL INTERNO

Página 1 de 11

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN LA ESE HOSPITAL
SAN RAFAEL NIVEL II DE SAN JUAN DEL CESAR (GUAJIRA).**

II SEMESTRE DEL 2019

OFICINA DE CONTROL INTERNO

10 de Enero de 2020.



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS
II SEMESTRE DEL 2019**

Código: CI-F-INF-07

Versión:1.0

Vigencia:29/03/2018

CONTROL INTERNO

Página 2 de 11

OBJETIVO: Dar cumplimiento al Artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, la Oficina de Control Interno de la ESE Hospital San Rafael, presenta el Informe de seguimiento para el II semestre del año 2019 del proceso de peticiones, quejas y reclamos (PQR), radicadas ante los diferentes canales de comunicación de la oficina de atención al usuario para la vigencia en mención.

ALCANCE: Realizar un informe de seguimiento a las PQRS recibidas para el Segundo semestre del 2019. En el presente informe se realizará un análisis de la trazabilidad en el proceso de atención al usuario desde la radicación de las PQRS por los diferentes medios de comunicación hasta el trámite correspondiente.

METODOLOGIA. Para realizar este informe de seguimiento se tomó como base la matriz consolidada de PQRS remitida por la oficina de atención al usuario del II semestre de 2019 y Para evidenciar el cumplimiento se tendrá en cuenta las técnicas de auditoria generalmente aceptadas y establecidas en el procedimiento de auditoria de la oficina de control interno; tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista y comprobación.

CONTEXTUALIZACION

La ESE cuenta con el funcionamiento de la oficina del SIAU, que brinda atención personalizada a los usuarios, Lo que permite en tiempo real resolver las inquietudes presentadas por los usuarios.

La ESE Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, cuenta con 9 buzones para recepcionar las quejas, sugerencias y reclamos los cuales se encuentran dispuesto en la sala de atención al usuario y en los pasillos principales de la ESE como se describe a continuación:

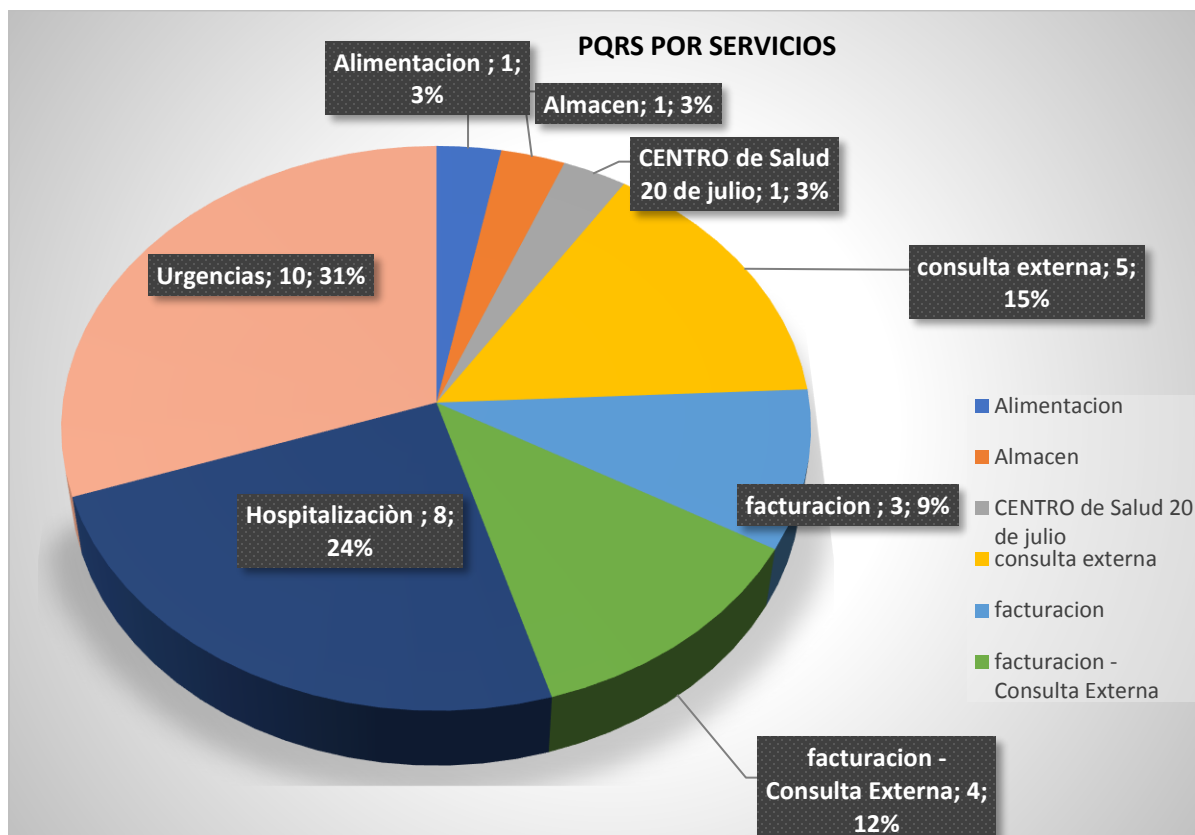
- 2 Consulta Externa
- 1 Rayos X
- 1 Urgencias
- 1 Hospitalización
- 1 Cirugía
- 1 Centro de Salud
- 1 Laboratorio Clínico
- 1 Área Administrativa (Responsable: Recursos Humanos)

Estos buzones son para el uso del público en general, que es vigilado y revisado periódicamente por el área de SIAU y un representante de los usuarios.

Se dispuso a través de la página web de la ESE un link, con el fin de que la comunidad pueda presentar sugerencias, peticiones y reclamos de manera electrónica y oportuna, la cual ya se encuentra en funcionamiento.



1. ANALISIS DE LAS QUEJAS POR SERVICIO



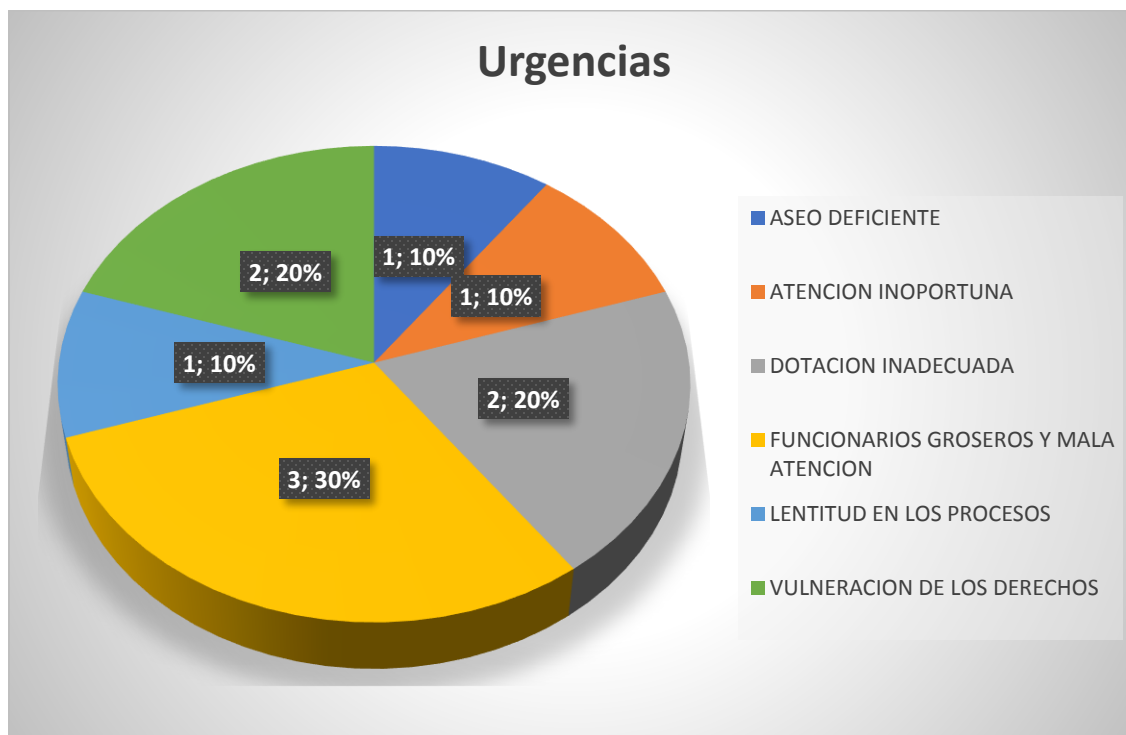
Servicio	No.	%
Urgencias	10	30%
Hospitalización	8	24%
Consulta externa	5	15%
Facturación -Consulta Externa	4	12%
Facturación	3	9%
Alimentación	1	3%
Almacén	1	3%
Centro de Salud 20 de julio	1	3%
Total general	33	100%

Para el segundo semestre de la vigencia 2019, la ESE recepcionó 33 quejas por los diferentes medios establecidos para tal fin, de lo que se puede observar que los servicios donde se presentan mayor números de quejas por parte de los usuarios, son el servicio de urgencias con 10 quejas que representan el 30%, y hospitalización con 8 quejas que representan el 24%, servicio de consulta externa con 5 quejas lo que representa el 15%, seguidos por facturación-consulta externa con 4 quejas que representan el 12%, facturación con 3 quejas que representan el 9%, y alimentación, almacén y el centro de salud 20 de Julio con 1 queja cada uno que representa el 3% respectivamente.



2. ANALISIS DE PQR POR SERVICIO Y POR CAUSA

2.1 URGENCIAS

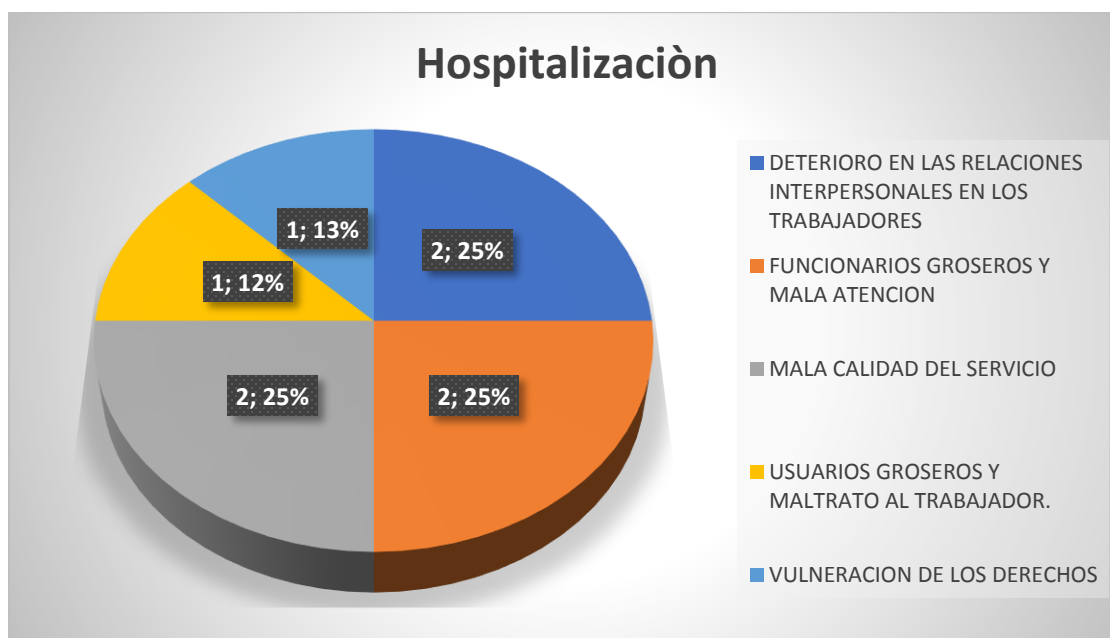


Urgencias	No.	%
ASEO DEFICIENTE	1	10%
ATENCION INOPORTUNA	1	10%
DOTACION INADECUADA	2	20%
FUNCIONARIOS GROSEROS Y MALA ATENCION	3	30%
LENTITUD EN LOS PROCESOS	1	10%
VULNERACION DE LOS DERECHOS	2	20%
Total	10	100%

Para el Servicio de Urgencias, se presentaron 10 quejas, donde la causal mayor tiene 3 quejas por la causal de funcionarios groseros y mala atención con 30%, también se presentan quejas por dotación inadecuada y vulneración de los derechos, con 2 quejas cada una que representan el 20%, respectivamente y por último tenemos aseo deficiente, atención inoportuna, y lentitud en los procesos con 1 queja cada una que representan un 10 % respectivamente.



2.2 HOSPITALIZACION



HOSPITALIZACION	No.	%
DETERIORO EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS TRABAJADORES	2	25%
FUNCIONARIOS GROSEROS Y MALA ATENCION	2	25%
MALA CALIDAD DEL SERVICIO	2	25%
USUARIOS GROSEROS Y MALTRATO AL TRABAJADOR.	1	13%
VULNERACION DE LOS DERECHOS	1	13%
Total	8	100%

Para el Servicio de Hospitalización se presentaron 8 quejas, donde las mayores causales fueron: Deterioro en las relaciones interpersonales en los trabajadores, funcionarios groseros y mala atención, con 2 quejas cada una que representan el 25% respectivamente, seguido por funcionarios groseros y mala atención, y vulneración de los derechos que presentaron 1 sola queja las cuales equivalen un 13% cada una respectivamente.



2.3 CONSULTA EXTERNA



CONSULTA EXTERNA	No.	%
BARRERAS EN LA ATENCION	1	20%
CANCELACION DEL SERVICIO ATRIBUIBLE AL PERSONAL ASISTENCIAL O ADMINISTRATIVO	1	20%
LENTITUD EN LOS PROCESOS	1	20%
USUARIOS GROSEROS Y MALTRATO AL TRABAJADOR.	1	20%
VULNERACION DE LOS DERECHOS	1	20%
Total	5	100%

Para el Servicio de Consulta Externa se presentaron 5 quejas, con las causales barreras en la atención, cancelación del servicio atribuible al personal asistencial o administrativo, lentitud en los procesos, usuarios groseros y maltrato al trabajador, vulneración de los derechos con 1 queja para cada una, las cuales representan el 20% cada una respectivamente.



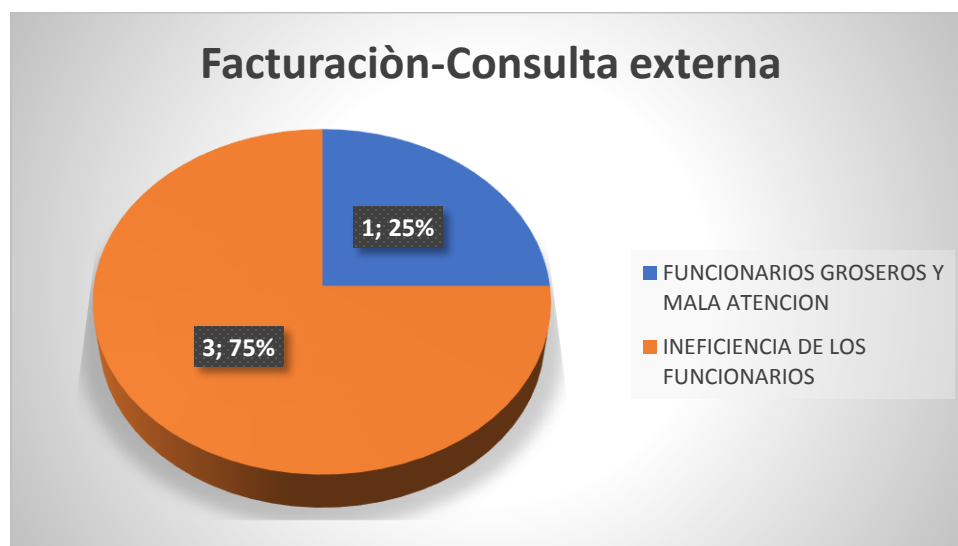
2.4 CENTRO DE SALUD 20 DE JULIO



CENTRO de Salud 20 de julio	No.	%
FUNCIONARIOS GROSEROS Y MALA ATENCION	1	100%

El centro de salud 20 de julio presento en total 1 queja, donde la causal funcionarios groseros y mala atención, que representan el 100%

2.5 FACTURACION-CONSULTA EXTERNA





INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS
II SEMESTRE DEL 2019

Código: CI-F-INF-07

Versión:1.0

Vigencia:29/03/2018

CONTROL INTERNO

Página 8 de 11

Facturacion -Consulta Externa	No	%
FUNCIONARIOS GROSEROS Y MALA ATENCION	1	25%
INEFICIENCIA DE LOS FUNCIONARIOS	3	75%
Total	4	100%

En el servicio de Facturación-Consulta externa se presentaron en total 4 quejas, de las cuales 3 fueron por ineficiencia de los funcionarios que representa el 75%, y 1 de funcionarios groseros y mala atención que representa el 25%.

2.6 FACTURACIÓN

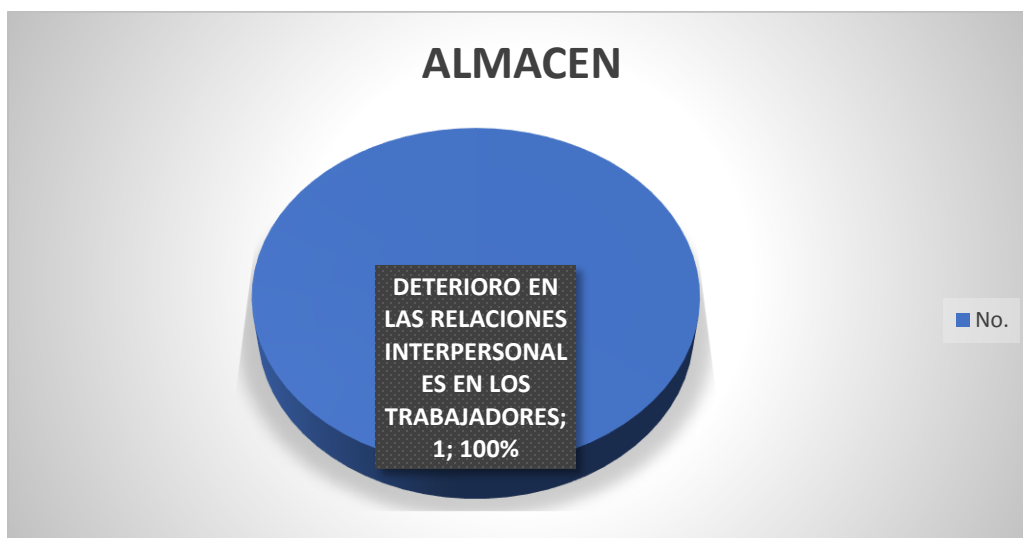


Facturación	No.	%
ATENCION INOPORTUNA	1	33%
INEFICIENCIA DE LOS FUNCIONARIOS	1	33%
LENTITUD EN LOS PROCESOS	1	33%
Total general	3	100%

En el servicio de facturación se presentaron 3 quejas, con las siguientes casuales: Atención inoportuna, ineficiencia de los funcionarios, lentitud en los procesos con 1 queja para cada una, las cuales representan el 33% cada una respectivamente.



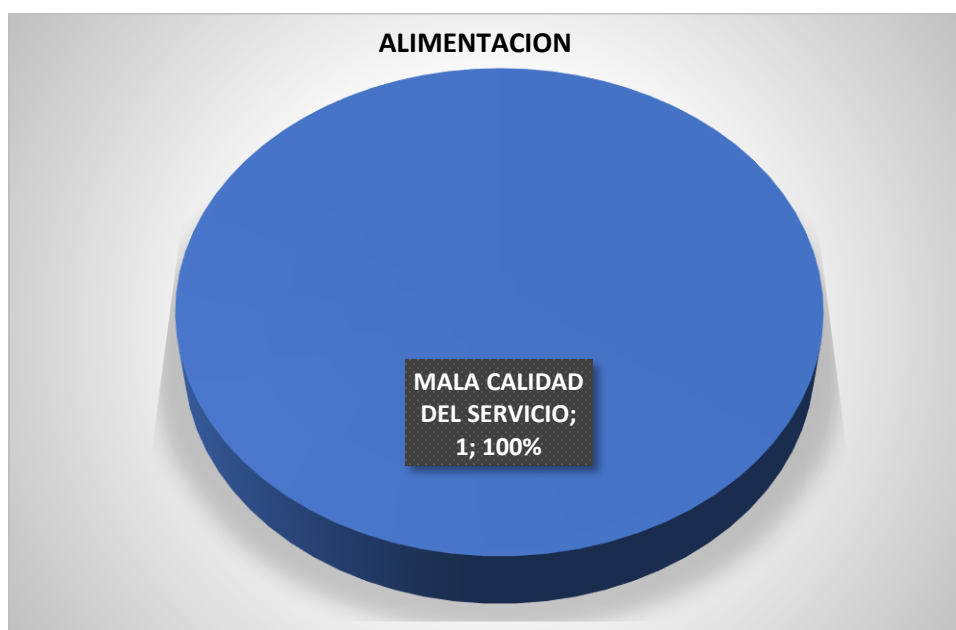
2.7 ALMACEN



Almacén	No.	%
DETERIORO EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS TRABAJADORES	1	100%
Total general	1	100%

El área de almacén presentó en total 1 queja, donde la causal fue deterioro en las relaciones interpersonales en los trabajadores, que representan el 100%.

2.8 ALIMENTACION





INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS
II SEMESTRE DEL 2019

Código: CI-F-INF-07

Versión:1.0

Vigencia:29/03/2018

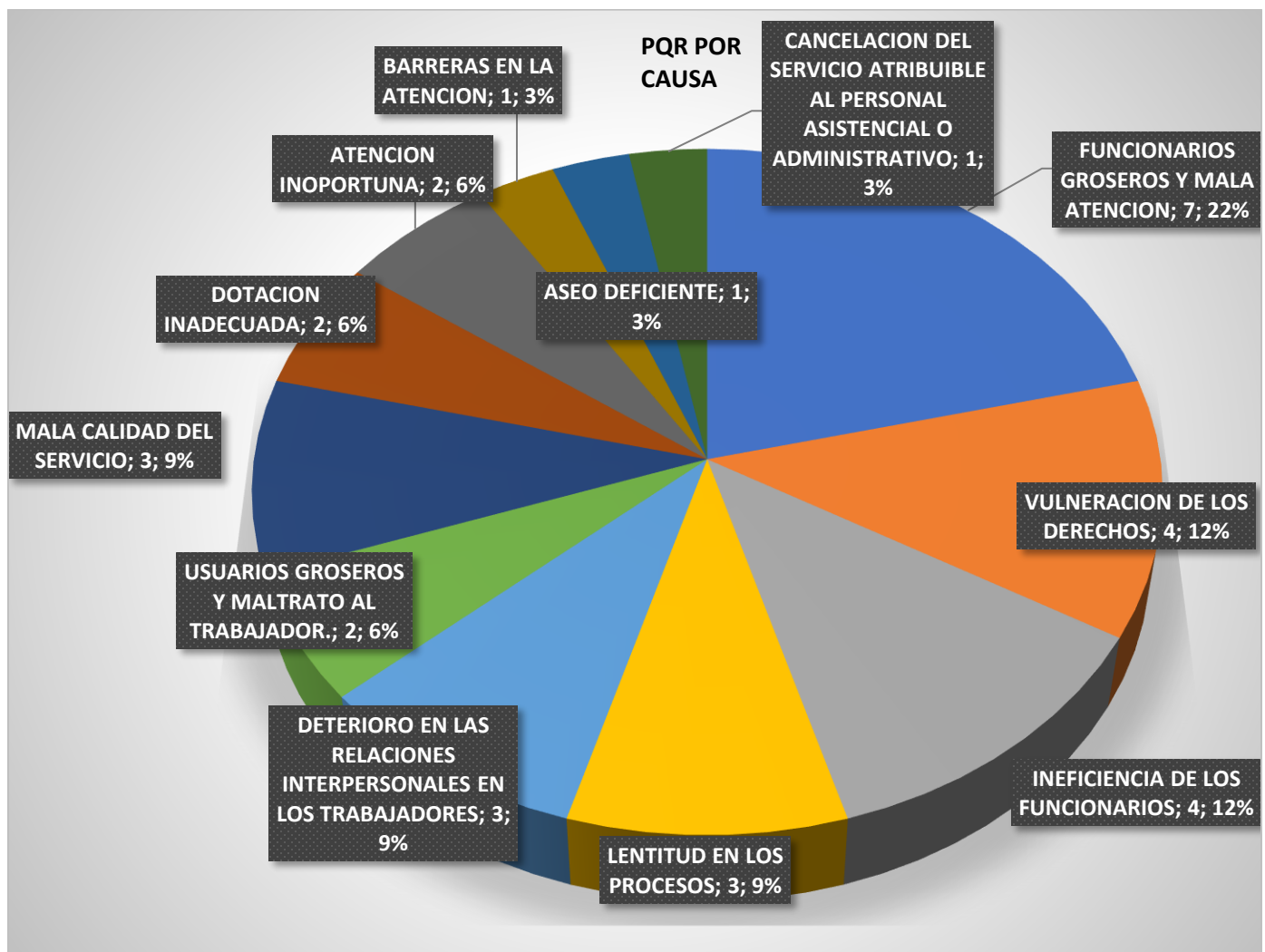
CONTROL INTERNO

Página 10 de 11

Alimentación	No.	%
MALA CALIDAD DEL SERVICIO	1	100%
Total general	1	100%

En el servicio de alimentación presentó en total 1 queja, donde la causal fue mala calidad en el servicio, que representan el 100%.

3. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR CAUSAS





**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS
II SEMESTRE DEL 2019**

Código: CI-F-INF-07

Versión:1.0

Vigencia:29/03/2018

CONTROL INTERNO

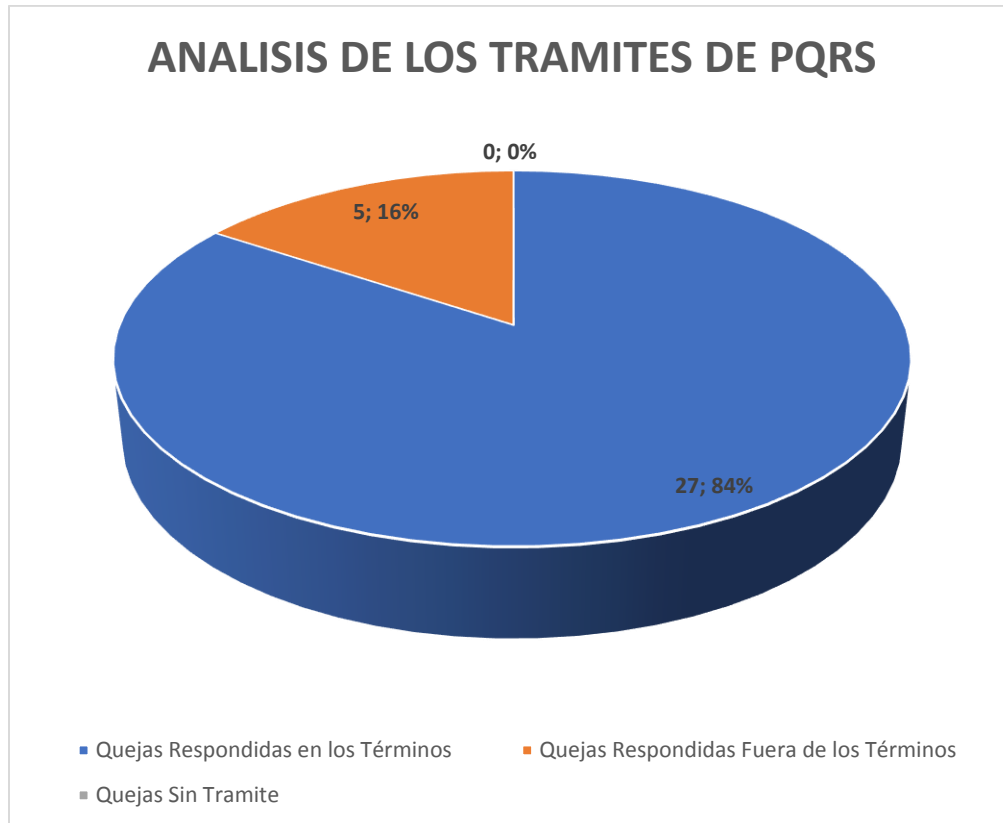
Página 11 de 11

CAUSA	No.	%
FUNCIONARIOS GROSEROS Y MALA ATENCION	7	21%
VULNERACION DE LOS DERECHOS	4	12%
INEFICIENCIA DE LOS FUNCIONARIOS	4	12%
LENTITUD EN LOS PROCESOS	3	9%
DETERIORO EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS TRABAJADORES	3	9%
USUARIOS GROSEROS Y MALTRATO AL TRABAJADOR.	2	6%
MALA CALIDAD DEL SERVICIO	3	9%
DOTACION INADECUADA	2	6%
ATENCION INOPORTUNA	2	6%
BARRERAS EN LA ATENCION	1	3%
ASEO DEFICIENTE	1	3%
CANCELACION DEL SERVICIO ATRIBUIBLE AL PERSONAL ASISTENCIAL O ADMINISTRATIVO	1	3%
TOTAL	33	100%

De las 33 quejas presentadas en el II semestre de 2019, se realiza un analisis de la totalidad de las causas por las cuales los usuarios colocaron quejas por los diferentes medios de la ESE, siendo la causal de mayor representacion : funcionarios groseros y mala atencion se presentaron 7 veces, que representan un 21%, continua con las cuasales vulneracion de los derechos , ineficiencia de los funcionarios, con un total de 4 quejas cada uno , que representan el 12% respectivamente, Seguidos por las causales de : Lentitud en los procesos , deterioro en las relaciones interpersonales en los trabajadores, mala calidad del servicio, usuarios groseros y maltrato al trabajador, se representaron 3 veces cada una , que representan un 9% respectivamente, en un menor índice se presentaron las causales de: dotacion inadecuada, atencion inoportuna con un total de 2 quejas cada una, que representan el 6% respectivamente y por ultimo se presentaron las siguientes causales: Barreras en la atencion, aseo deficiente, cancelacion del servicio atribuible al personal asistencial o administrativo con un total de 1 queja cada una, que represetan el 3% respectivamente.



4. ANALISIS TRÁMITE DE LAS PQRS



ANALISIS TRAMITE DE PQRS	No. DE QUEJAS	%
Quejas Respondidas en los Términos	27	82%
Quejas Respondidas Fuera de los Términos	5	15%
Quejas Sin Tramite	0	0%
TOTAL	33	100%

De las 33 quejas presentadas para el Primer semestre del año 2019, el tiempo promedio para dar respuesta a las quejas es de 8 días, de las cuales 27 fueron respondidas en los términos de ley establecidos lo que representa el 82, y 5 de las quejas fueron respondidas fuera de los términos que representan el 15%, y ninguna de las quejas quedo sin darle tramite.



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS
II SEMESTRE DEL 2019**

Código: CI-F-INF-07

Versión:1.0

Vigencia:29/03/2018

CONTROL INTERNO

Página 13 de 11

CONCLUSIONES

La oficina Asesora de Control interno concluye que el Sistema de Quejas y Reclamos del Hospital cuenta con unas fortalezas como el funcionamiento de la oficina del SIAU, que brinda atención personalizada a los usuarios, lo que permite en tiempo real resolver las inquietudes presentadas por los usuarios y la disposición de buzones en todas las áreas de la ESE.

Se puede concluir que la ESE en el II Semestre de esta vigencia, recibió un menor número de quejas comparado con el semestre anterior y se le dio trámite al 100% de las mismas; pero presentó dificultades en los tiempos de respuestas debido a que 5 de las quejas se respondieron por fuera de los términos, de igual manera se aumentó el promedio de respuesta de las quejas a 8 días.

RECOMENDACIONES

- Realizar las gestiones y capacitaciones pertinentes para mejorar la actitud de los funcionarios debido a que la primera causal fue: funcionarios groseros y mala atención de la ESE, debido a que es la primer causal de quejas por parte de los usuarios con un total de 7 quejas que equivale a un 21% de las quejas totales en el II semestre de 2019, al igual que ineficiencia de los funcionarios que es la segunda causal con 4 quejas, por lo que se recomienda realizar las investigaciones del caso para tomar los correctivos pertinentes.
- Realizar socialización de los deberes y derechos entre los funcionarios de la ESE, y realizar seguimiento a su cumplimiento debido a que vulneración de los derechos es la segunda causal de quejas por parte de los usuarios con un total de 4 quejas que equivale a un 12%.
- Socializar los informes de PQRS elaborado por la oficina SIAU a nivel de comité de ética para que se tomen las decisiones del caso con miras al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios y ser oportuno en dar respuesta a las quejas y peticiones interpuestas por los usuarios.
- Brindar Sensibilización por parte de las diferentes áreas de la ESE, en los temas de: Calidad, humanización, atención al cliente debido a que las causas de lentitud en los procesos, deterioro en las relaciones interpersonales en los trabajadores, usuarios groseros y maltrato al trabajador, mala calidad del servicio, las cuales se presentaron como tercera causal.
- Se deben reforzar el seguimiento y acompañamiento por parte del líder del área, calidad, subdirección científica, trabajadoras sociales en los de urgencias y hospitalización las cuales fueron las que presentaron más quejas por parte de los usuarios.
- Crear conciencia a través de capacitaciones, sensibilizaciones en todos los funcionarios para que contribuyan en el mejoramiento de la atención a los usuarios y la importancia de dar cumplimiento a la normatividad en cuanto a las PQRs en los funcionarios.



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS
II SEMESTRE DEL 2019**

Código: CI-F-INF-07

Versión:1.0

Vigencia:29/03/2018

CONTROL INTERNO

Página 14 de 11

- Reforzar la socialización de procesos y procedimientos relacionados con los procesos misionales y de apoyo para lograr una atención estandarizada y en un tiempo que permita satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Los líderes responsables de los procesos deben analizar las quejas de su resorte y de esta forma medir nuestras falencias y debilidades, proyectar planes de mejora entre los responsables y la oficina de atención al usuario que conlleven a subsanar estas problemáticas.

MARIA ANDREA DAZA URBINA

Asesora de Control Interno