



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS  
I SEMESTRE DEL 2020**

**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 I DE SAN JUAN DEL  
CESAR (GUAJIRA).**

**I SEMESTRE DEL 2020**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**10 de Julio de 2020.**



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS  
I SEMESTRE DEL 2020**

**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 I semestre del año 20120 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 primer semestre del 2020. 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 I semestre de 2020 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 I 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:

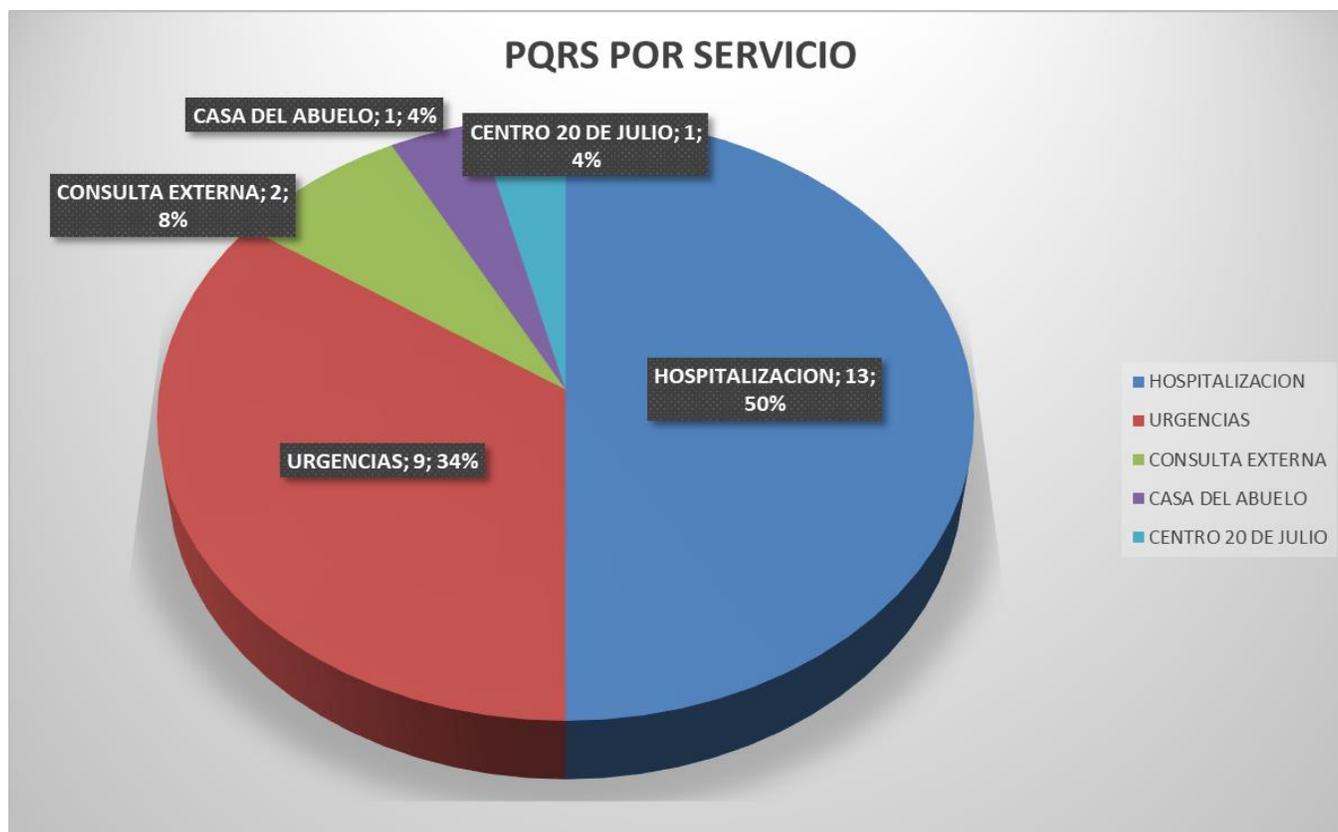
- 2 Consulta Externa
- 1 Rayos X
- 1 Urgencias
- 1 Hospitalización
- 1 Cirugía
- 1 Centro de Salud
- 1 Laboratorio Clínico
- 1 Área Administrativa (Responsable: Recursos Humanos)

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



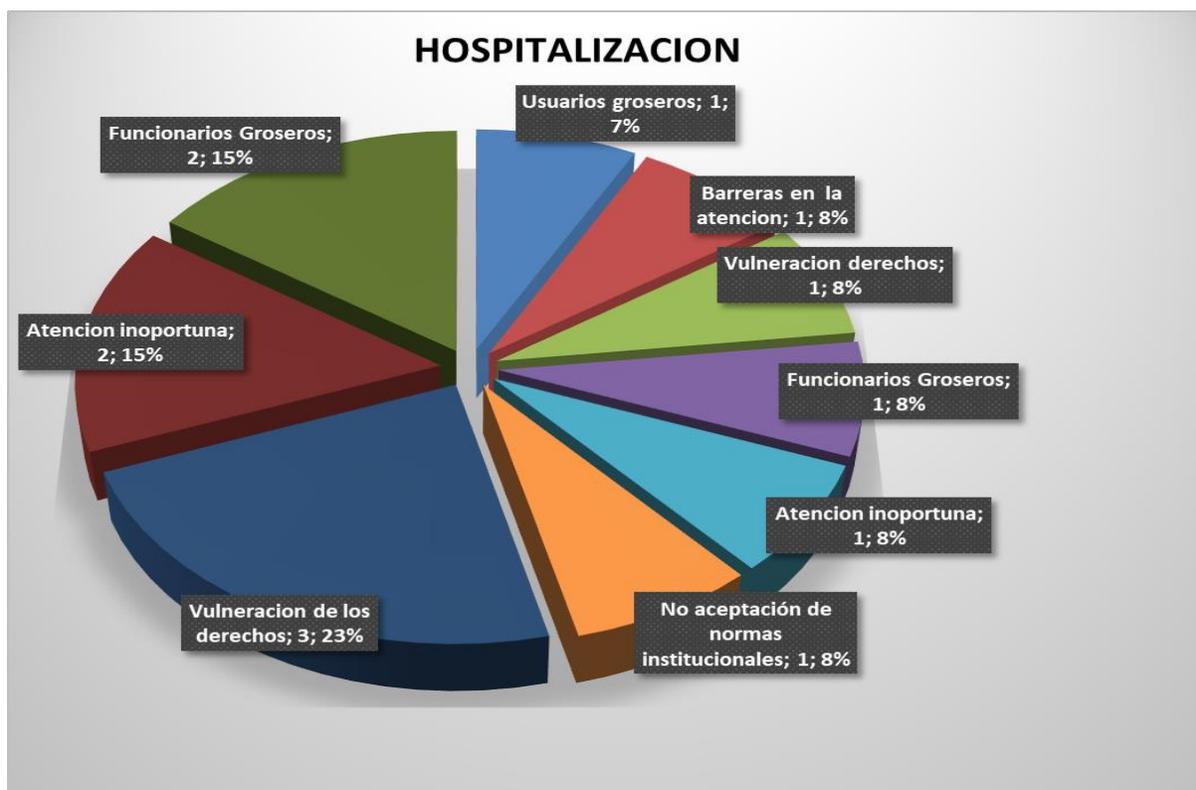
SERVICIO	TOTAL	%
HOSPITALIZACION	13	50%
URGENCIAS	9	34,6%
CONSULTA EXTERNA	2	7,7%
CASA DEL ABUELO	1	3,8%
CENTRO 20 DE JULIO	1	3,8%
TOTAL	26	100%

Para el primer semestre de la vigencia 2020, la ESE recepcionó 26 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 hospitalización con 13 quejas que representan el 50%, y urgencias con 9 quejas que representan el 34,61%, servicio de consulta externa con 2 quejas lo que representa el 7,69%, seguidos por la casa de abuelo y centro de salud con 1 queja que representan el 3,84%.



## 2. ANALISIS DE PQR POR SERVICIO Y POR CAUSA

### 2.1 HOSPITALIZACION



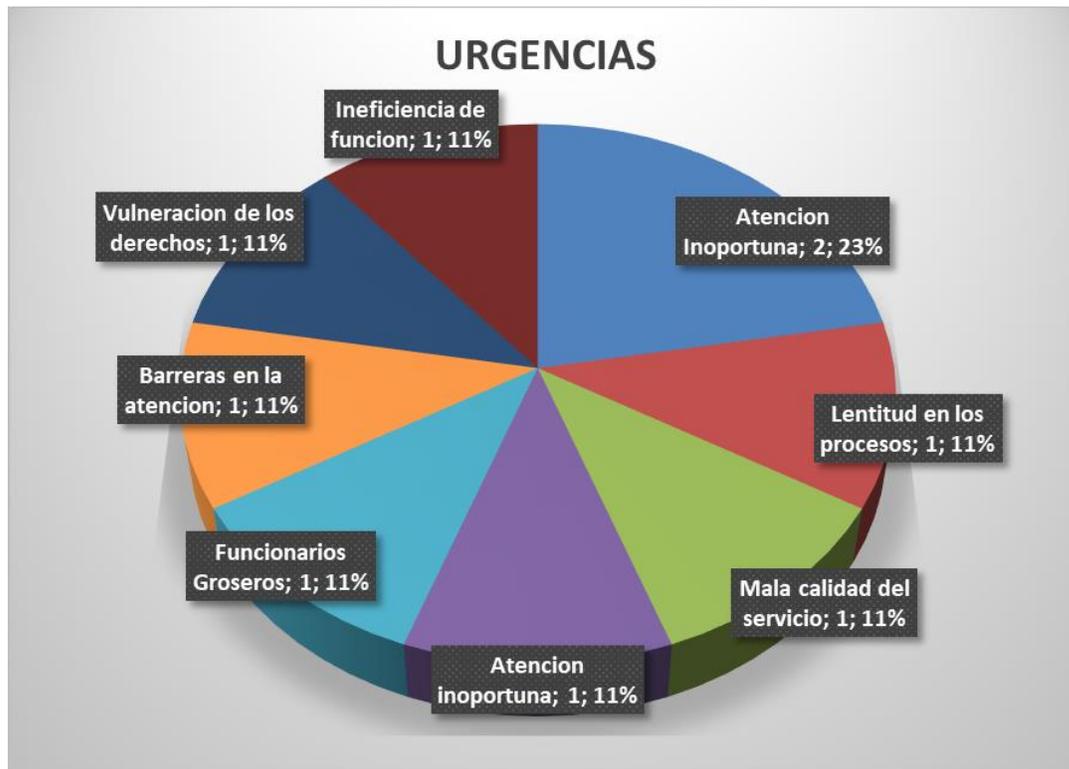
Causa	No.	%
Vulneración de los derechos	3	23,1
Atención inoportuna	2	15,4
Funcionarios Groseros	2	15,4
Usuarios groseros	1	7,7
Barreras en la atención	1	7,7
Vulneración derechos	1	7,7
Funcionarios Groseros	1	7,7
Atención Inoportuna	1	7,7
No aceptación de normas institucionales	1	7,7
<b>TOTAL</b>	13	100

Para el Servicio de hospitalización, se presentaron 13 quejas, donde la causal mayor tiene 3 quejas por la causal de Vulneración de los derechos con 23.1 %, también se presentan quejas por Atención inoportuna y Funcionarios Groseros, con 2 quejas cada una que representan el 15.4 %, respectivamente y por último tenemos Usuarios groseros, Barreras en la atención, Vulneración derechos, Funcionarios Groseros,



Atención Inoportuna , No aceptación de normas institucionales con 1 queja cada una que representan un 7.7 % respectivamente.

## 2.2 URGENCIAS



Causa	No.	%
<b>Atención Inoportuna</b>	2	23
<b>Lentitud en los procesos</b>	1	11
<b>Mala calidad del servicio</b>	1	11
<b>Atención inoportuna</b>	1	11
<b>Funcionarios Groseros</b>	1	11
<b>Barreras en la atención</b>	1	11
<b>Vulneración de los derechos</b>	1	11
<b>Ineficiencia de función</b>	1	11
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

Para el Servicio de Urgencias se presentaron 9 quejas, donde las mayores causales fueron: Atención Inoportuna con 2 quejas que representan el 23% respectivamente, Lentitud en los procesos, Mala calidad del servicio, Atención inoportuna, Funcionarios Groseros, Barreras en la atención, Vulneración de los derechos, Ineficiencia de función que presentaron 1 sola queja las cuales equivalen un 11% cada una respectivamente.



### 2.3 CONSULTA EXTERNA



Causa	No.	%
Impuntualidad de funcionarios	1	50%
Restricción en el acceso a los servicios de salud.	1	50%
TOTAL	2	100%

Para el Servicio de Consulta Externa se presentaron 2 quejas, Impuntualidad de funcionarios, Restricción en el acceso a los servicios de salud, con 1 queja para cada una, las cuales representan el 50% cada una respectivamente.



## 2.4 CENTRO DE SALUD 20 DE JULIO

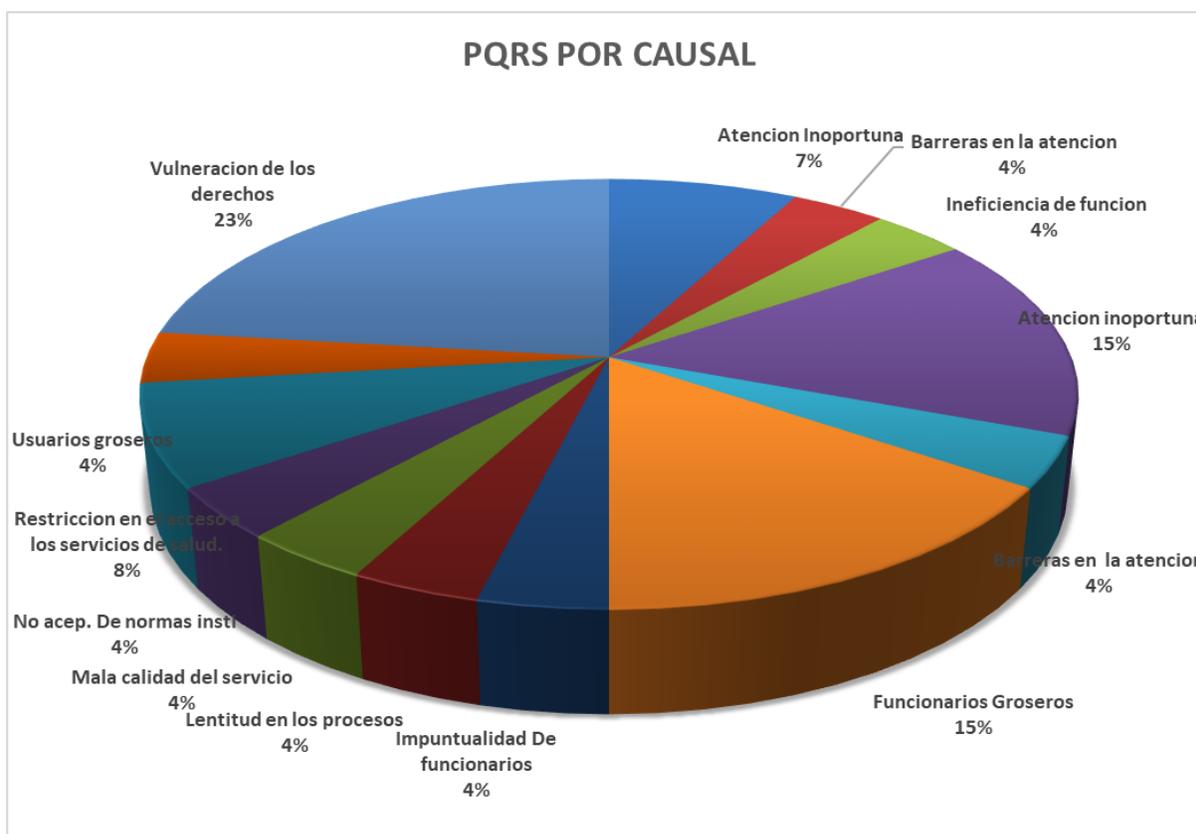


Causa	No.	%
Restricción en el acceso a los servicios de salud.	1	100%
TOTAL	<b>1</b>	100%

El centro de salud 20 de julio presento en total 1 queja, por la causal de Restricción en el acceso a los servicios de salud, que representan el 100%



### 3. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR CAUSAS

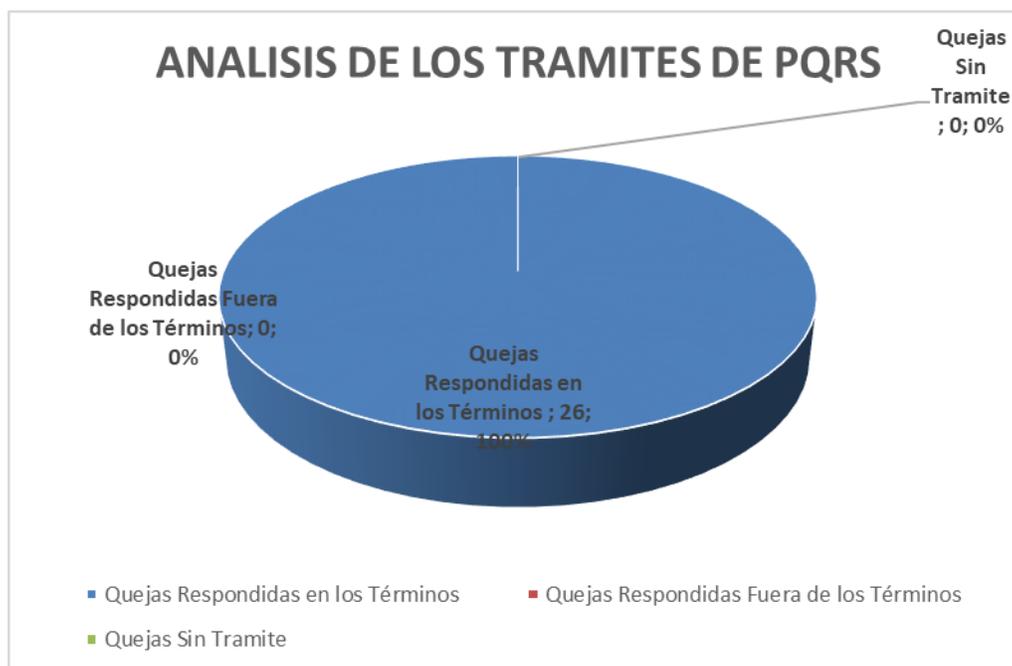


Causa	No.	%
Vulneración de los derechos	6	23%
Atención inoportuna	4	15%
Funcionarios Groseros	4	15%
Atención Inoportuna	2	8%
Restricción en el acceso a los servicios de salud.	2	8%
Barreras en la atención	1	4%
Ineficiencia de función	1	4%
Barreras en la atención	1	4%
Impuntualidad De funcionarios	1	4%
Lentitud en los procesos	1	4%
Mala calidad del servicio	1	4%
No acep. De normas insti	1	4%
Usuarios Groseros	1	4%
Total general	26	100%



De las 26 quejas presentadas en el I semestre de 2020, se realiza un análisis 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 representación Vulneración de los derechos se presentaron 6 veces, que representan un 23%, continua con las cuasales de atención inoportuna y Funcionarios Groseros, con un total de 4 quejas cada uno, que representan el 15% respectivamente, Seguidos por las causales de : Atención Inoportuna, Restricción en el acceso a los servicios de salud., se representaron 2 veces cada una, que representan un 8% respectivamente, en un menor índice se presentaron las causales de: Barreras en la atención, Ineficiencia de función Barreras en la atención, Impuntualidad De funcionarios, Lentitud en los procesos, Mala calidad del servicio, No aceptación de normas institucionales, Usuarios Groseros con un total de 1 quejas cada una, que representan el 4% respectivamente.

#### 4. ANALISIS TRÁMITE DE LAS PQRS



ANALISIS TRAMITE DE PQRS	No. DE QUEJAS	%
Quejas Respondidas en los Términos	26	100%
Quejas Respondidas Fuera de los Términos	0	0%
Quejas Sin Tramite	0	0%
TOTAL	26	100%

De las 26 quejas presentadas para el Primer semestre del año 2020, el tiempo promedio para dar respuesta a las quejas es de 0,4 días, de las cuales las 26 fueron respondidas en los términos de ley establecidos lo que representa el 100%, esto debido que la respuesta fue directa y ninguna de las quejas quedo sin darle tramite.



## INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS I SEMESTRE DEL 2020

Código: CI-F-INF-07

Versión:1.0

Vigencia:29/03/2018

CONTROL INTERNO

Página 10 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 I 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 y fueron respondidas en tiempo record promedio menor a 1 día.

### RECOMENDACIONES

- Realizar las gestiones y capacitaciones pertinentes para mejorar la actitud de los funcionarios y socialización de los deberes y derechos entre los funcionarios de la ESE, y realizar seguimiento a su cumplimiento debido a que la primera causal fue: Vulneración de los derechos y Atención inoportuna, Funcionarios Groseros debido a que es la primer y segunda causal de quejas por parte de los usuarios con un total de 6 y 4 quejas que equivale a un 23% y 15% respectivamente de las quejas totales en el I semestre de 2020, al igual que Atención Inoportuna y Restricción en el acceso a los servicios de salud que es la tercera causal con 4 quejas, por lo que se recomienda realizar las investigaciones del caso para tomar los correctivos pertinentes.
- 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 cuarta 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  
I SEMESTRE DEL 2020**

**Código: CI-F-INF-07**

**Versión:1.0**

**Vigencia:29/03/2018**

**CONTROL INTERNO**

**Página 11 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.

A handwritten signature in black ink, which appears to read "Maria Andrea Daza Urbina".

**MARIA ANDREA DAZA URBINA**

**Asesora de Control Interno**