



**E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN**

NIT.812 003 851 - 0  
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507  
SAHAGÚN - CÓRDOBA

## **INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

**(Periodo Enero a junio 2019)**

### **INTRODUCCIÓN**

El Art. 76 ley 1474 de 2011 establece que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales de la ESE Hospital San Juan de Sahagún, además es un medio eficaz para recopilar, analizar y medir el grado de satisfacción del usuario.

La ESE HOSPITAL SAN JUAN DE SAHAGUN realiza la recepción, trámite y cierre de peticiones, quejas y reclamos, facilitando a los usuarios y a sus colaboradores una interacción constante y los diferentes medios para ser escuchados, considerando los aspectos para el mejoramiento en su atención.

### **OBJETIVO**

Verificar la conformidad de los procesos y procedimientos para recibir, tramitar y resolver las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que los ciudadanos, colaboradores y demás partes interesadas formulan a la ESE HOSPITAL SAN JUAN DE SAHAGUN, Confirmando la oportunidad y coherencia de las respuestas o soluciones dadas, durante el período comprendido entre el 01 de Enero al 30 de Junio de 2019.

# E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0  
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507  
SAHAGÚN - CÓRDOBA

## ALCANCE

Comprobar el cumplimiento del proceso de mejoramiento continuo referente a las Quejas y Reclamos tramitadas en el primer semestre de la vigencia 2019, teniendo en cuenta el análisis de las Peticiones, Quejas y Reclamos radicados en la ESE HOSPITAL SAN JUAN DE SAHAGUN, a través de la oficina SIAU (Sistema de Atención al Usuario) en el período comprendido entre el mes de enero a junio de 2019, en el cual se verificó aleatoriamente el comportamiento de respuestas dadas a los ciudadanos, así mismo se revisó la publicación de la información de interés general para la comunidad y las solicitudes recibidas en la oficina de atención al ciudadano.

## METODOLOGIA APLICADA

la Oficina de Control Interno realizó el respectivo seguimiento y control a las Peticiones, Quejas y Reclamos y demás solicitudes radicadas en la entidad, para lo cual se apoyó en el informe mensual elaborado por la Oficina del SIAU, en lo referente a las solicitudes de los Usuarios, así como la información que es radicada en la entidad a través de la Secretaria de Gerencia, oficina de personal y la oficina Jurídica, utilizando como herramientas para ello, la revisión selectiva, entrevista y comprobación de la información a través de visita a las dependencias encargadas de éste proceso.

## ANALISIS DE LA INFORMACION

De acuerdo a la información suministrada y los soportes revisados por la oficina de Control Interno, me permito presentar el siguiente informe:

## RESULTADO DE PQRS

Durante el periodo enero a junio de 2019 se atendieron y recibieron en el Hospital San Juan de Sahagún, a través de los diferentes medios que tenemos en el hospital implementado como son: buzones de sugerencias, correo electrónico, línea telefónica y en la Oficina de SIAU las siguientes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

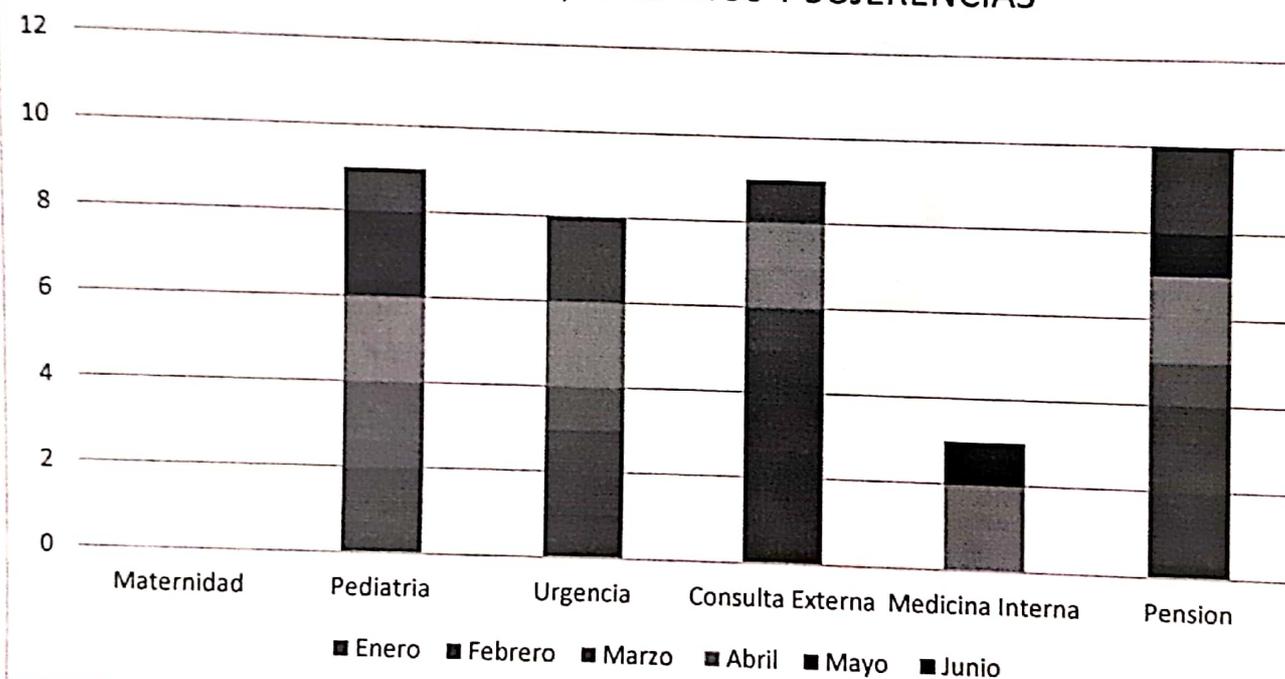
Área	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio	
	Rec	Res	Rec	Res	Rec	Res	Rec	Res	Rec	Res	Rec	Res
PQRS												
Maternidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

# E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0  
 TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507  
 SAHAGÚN - CÓRDOBA

Pediatría	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
Urgencias	1	1	2	2	1	1	0	0	0	0	2	2
Consulta Externa	5	5	1	1	0	0	2	2	0	0	1	1
Medición Interna	0	0	0	0	0	0	2	2	1	1	0	0
Pensión	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2
Total	8	8	7	7	4	4	8	8	4	4	6	6

TOTAL QUEJAS ,RECLAMOS Y SUJERENCIAS



El mayor Índice de Quejas fue de (10) en Consulta Externa y pensión

En consulta externa se entregan fichas en orden de llegada y así mismo entra a la toma se aplica la atención preferencial.

En pensión la mayoría de las quejas fue pro parte física y aires acondicionados dañados.

## PETICIONES:

Durante el primer semestre en la oficina jurídica se presentaron 31 peticiones (solicitud de información de interés general y/o particular) las cuales fueron contestadas en forma oportuna es decir en los términos de ley.

En la oficina de personal se radicaron 48 solicitudes de documento las cuales se le dieron respuesta de manera oportuna.

## QUEJAS, RECLAMOS, SUJERTENCIAS Y DENUNCIAS.

Durante este primer semestre del 2019 se presentaron 29 quejas, 2 sugerencias, 14 felicitaciones, los cuales fueron atendidos en su totalidad en los términos de ley. Como denuncias por actos de corrupción interno no se recibieron en el periodo informado.



Analizando la información PQRS entregado por la responsable de la oficina SIAU, se evidencia que las principales causas de las quejas presentadas por los usuarios son:

- Demora en la atención en consulta
- Demora en la atención en urgencia
- Mejorar la parte física de la ESE, especialmente pisos y paredes.
- Los médicos llegan tarde.
- Arreglar aires y televisores
- El personal de enfermería y los médicos son poco amables.
- Ampliar el espacio en cirugía porque no hay privacidad, están juntos hombres y mujeres.
- Camillas están en mal estado

# E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

NIT.812 003 851 - 0  
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507  
SAHAGÚN - CÓRDOBA

## ENCUESTAS

Según informe de satisfacción del usuario en el mes de enero de 2019 se realizaron 523 encuestas, numero de encuestados satisfechos 473, índice de satisfacción global 90.5%.

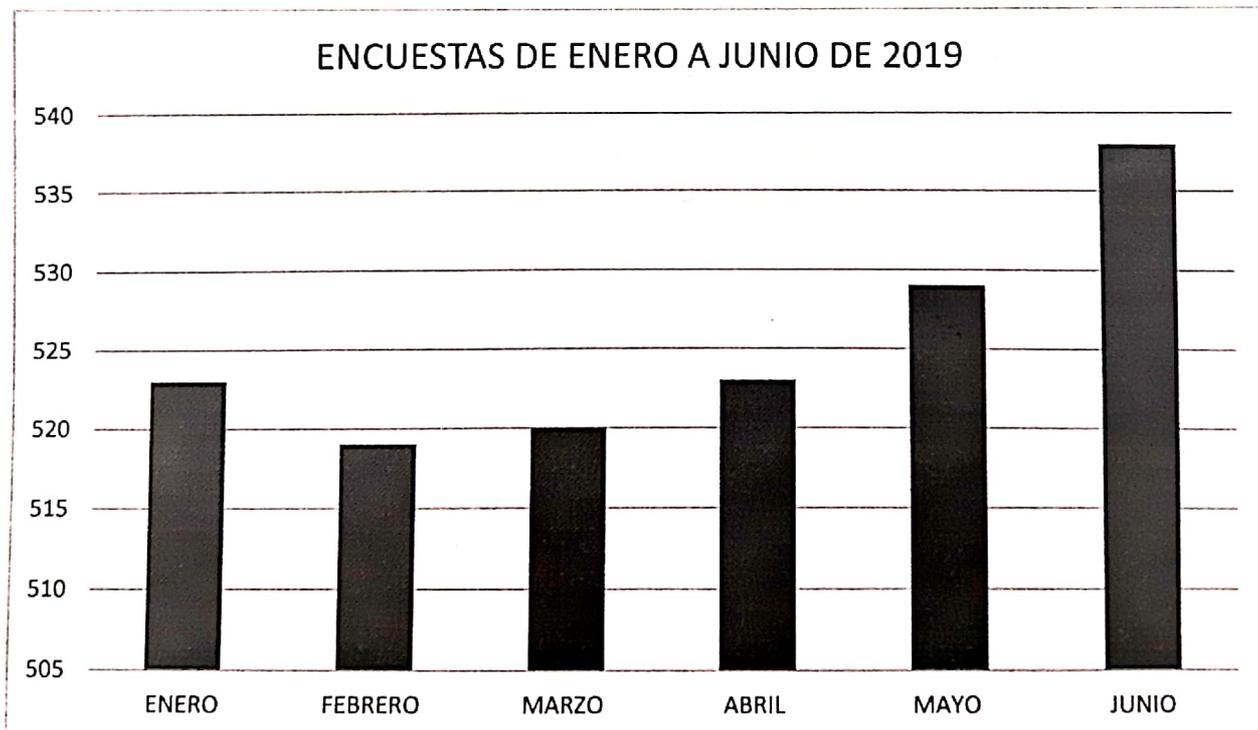
En el mes de febrero de 2019 se realizaron 519 encuestas, numero de encuestados satisfechos 468, índice de satisfacción global 90.29%.

En el mes de marzo de 2019 se realizaron 520 encuestas, numero de encuestados satisfechos 479 índice de satisfacción global 92.20%.

En el mes de abril de 2019 523 encuestas, numero de encuestados satisfechos 472 índice de satisfacción global 90.34%.

En el mes de mayo de 2019 se realizaron 529 encuestas, numero de encuestados satisfechos 474 índice de satisfacción global 89.71%.

En el mes de junio de 2019 se realizaron 538 encuestas, numero de encuestados satisfechos 489 índice de satisfacción global 90.98%.



# **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN**

NIT.812 003 851 - 0  
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507  
SAHAGÚN - CÓRDOBA

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Se observa que el sistema de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ESE HOSPITAL SAN JUAN DE SAHAGUN 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 implementado 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.

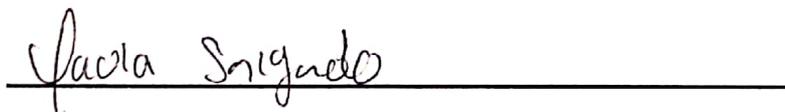
Realizar capacitaciones permanentes a los profesionales de la salud en humanización del servicio y seguridad del paciente.

Crear estrategias de mitigación de las quejas, en cuanto a la atención de los profesionales de salud.

Se debe establecer 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.

Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso fortalecer la asesoría y orientación frente al trámite de las PQRS y el manejo del Sistema de Gestión Documental.

Cordialmente,



PAOLA ANDREA SALGADO ORDOSGOITIA  
Oficina Control Interno