

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.

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 como lo exige la ley.

Cordialmente,


PAOLA ANDREA SALGADO ORDOSGOITIA
Oficina Control Interno

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 2020 se realizaron 522 encuestas, número de encuestados satisfechos 461, índice de satisfacción global 88.3%.

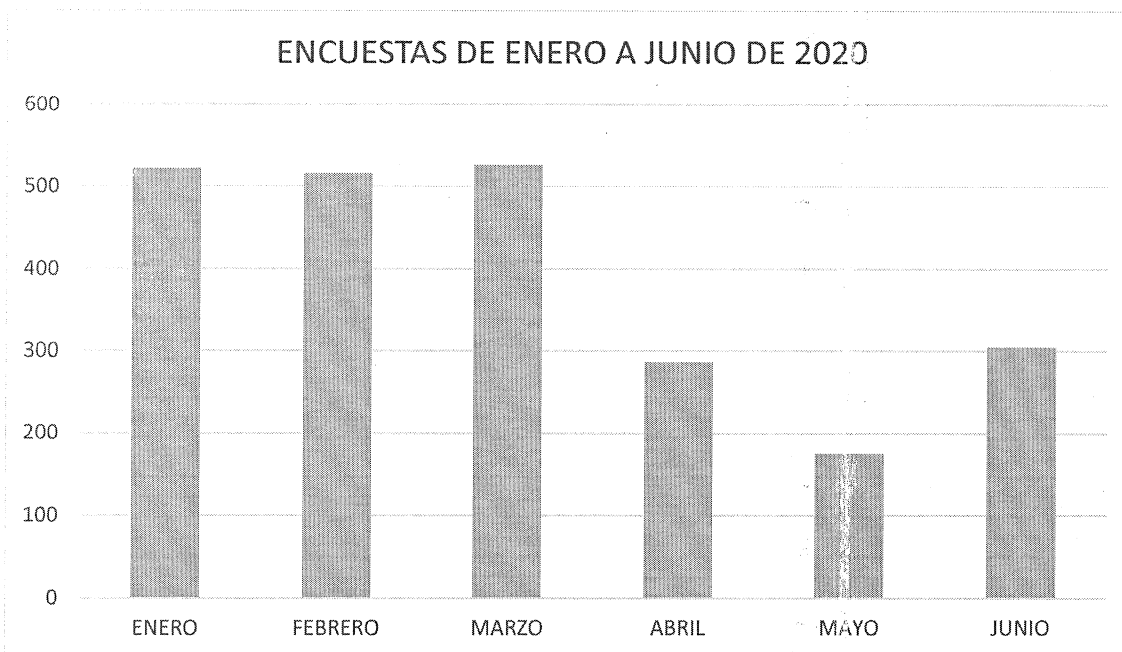
En el mes de Febrero de 2020 se realizaron 516 encuestas, número de encuestados satisfechos 472, índice de satisfacción global 91%.

En el mes de Marzo de 2020 se realizaron 526 encuestas, número de encuestados satisfechos 485 índice de satisfacción global 92.35%.

En el mes de Abril de 2020 286 encuestas, número de encuestados satisfechos 266 índice de satisfacción global 91%.

En el mes de Mayo de 2020 se realizaron 175 encuestas, número de encuestados satisfechos 159 índice de satisfacción global 91%.

En el mes de Junio de 2020 se realizaron 305 encuestas, número de encuestados satisfechos 290 índice de satisfacción global 95%.

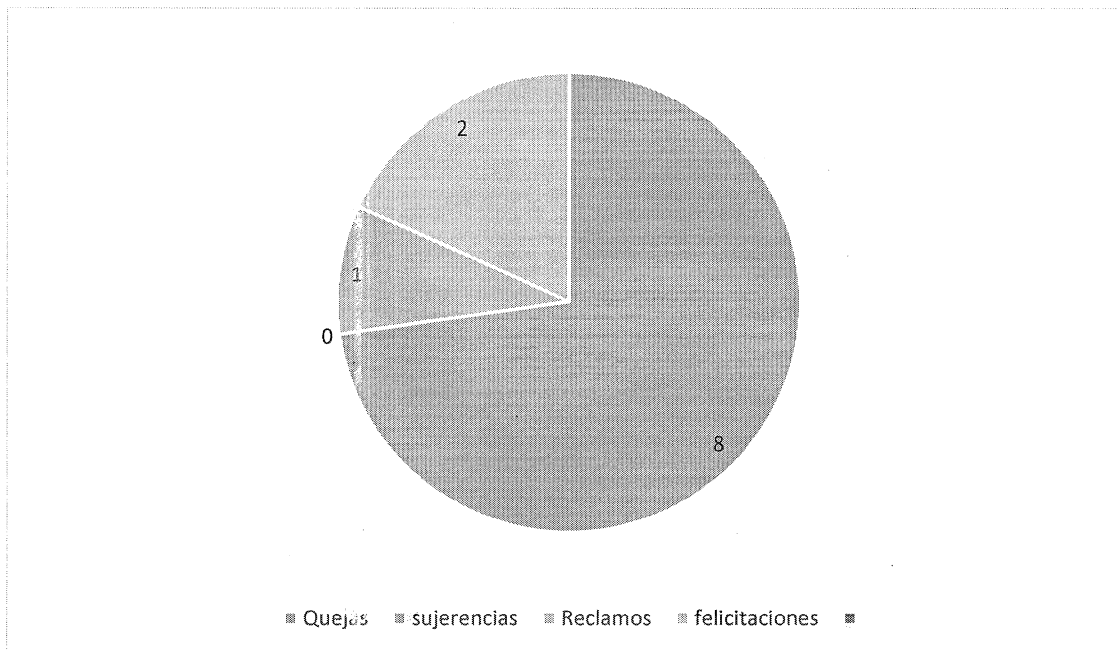


E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

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

QUEJAS, RECLAMOS, SUJERTENCIAS Y DENUNCIAS.

Durante este primer semestre del 2020 se presentaron 8 quejas, 1 reclamos, 2 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.



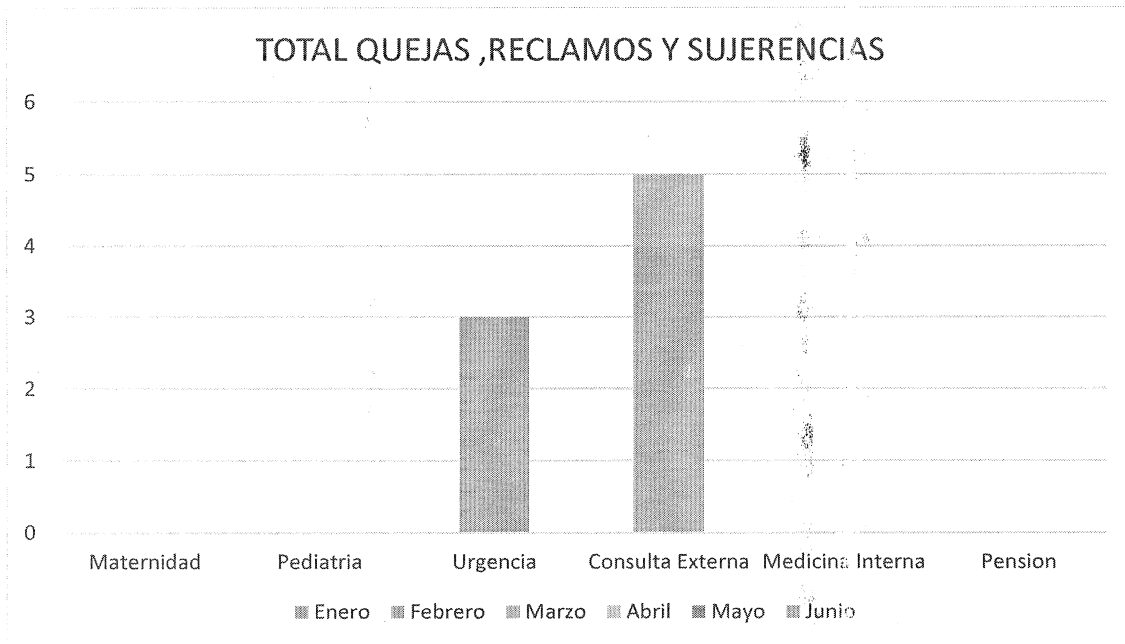
Analizando la información PQRS entregado por la responsable de la oficina SIAU, se evidencia que las principales causas de las quejas presentadas por los usuarios son:

1. Calidad del servicio médico y de enfermería.
2. Mal trato a los pacientes por parte médica.
3. No priorización a los pacientes. (atención preferencial)
4. Televisores que no funcionan.

E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

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

Urgencias	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulta Externa	0	0	4	4	1	1	0	0	0	0	0	0
Medición Interna	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pensión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



El mayor Índice de Quejas fue en el servicio de consulta externa con un total de (5) Urgencias (3) los demás servicios no hubo quejas en el semestre.

PETICIONES:

Durante el primer semestre se presentaron 30 (solicitud de información de interés general y/o particular) las cuales fueron contestadas en forma oportuna es decir en los términos de ley.



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 2020)

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 2020.

E.S.E. Hospital San Juan

NIT. 812.003.851-0

Recibe: [Firma]

Dependencia: _____

Di: 08 Mes: 07 Año: 2020 Hora: _____