



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

NIT.812.003.851 - 0  
TEL.7589700 - 7587539 - 7587670 - FAX. 7777507  
SAHAGÚN - CORDOBA

## INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Periodo Julio a Diciembre  
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 Julio al 31 de Diciembre de 2020.

E.S.E. Hospital San Juan  
NIT. 812.003.851-0  
Recibe: *[Firma]*  
Dependencia: *de acuerdo*  
Dia: 20 Mes: 01 Año: 2012 Hora: 10:12

## **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 segundo semestre de la vigencia 2020, 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 Julio a Diciembre de 2020, 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**

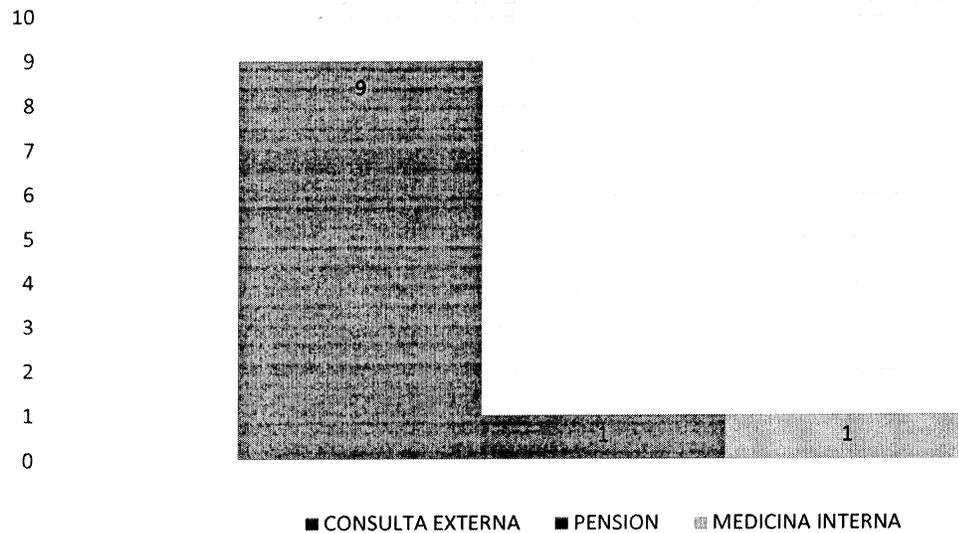
De acuerdo a la información suministrada y los soportes revisados por la oficina de Control Interno, me permito presentar el siguiente informe:

### **RESULTADO DE PQRS**

Durante el periodo Julio a Diciembre de 2020 se atendieron y recibieron en el Hospital San Juan de Sahagún, a través de los diferentes medios que tenemos en el hospital implementados como son: buzones de sugerencias, correo electrónico, línea telefónica y en la Oficina de SIAU las siguientes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Área	Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre	
	Rec	Res	Rec	Res	Rec	Res	Rec	Res	Rec	Res	Rec	Res
Maternidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pediatría	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Urgencias	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Consulta Externa	0	0	1	0	0	0	5	0	0	0	3	0
Medicina Interna	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pensión	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### TOTAL QUEJAS, RECLAMOS Y SUJERENCIAS



El mayor Índice de Quejas fué en el servicio de consulta externa (9) pensión (1) medicina interna (1) los demás servicios no hubo quejas en 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.

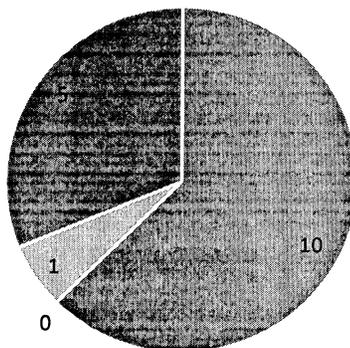
## **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN**

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

### QUEJAS, RECLAMOS, SUJERENCIAS Y DENUNCIAS.

Durante este segundo semestre del 2020 se presentaron 10 quejas, 1 reclamos, 5 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.

Gráfico



■ Quejas ■ Sugerencias ■ Reclamos ■ Felicitaciones

Analizando la información PQRS entregado por la responsable de la oficina SIAU, 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. Demora en la atención de consulta externa y no priorización de los pacientes. (Atención preferencial)
4. Mosquitos en los servicios.

# E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN

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

## ENCUESTAS

Según informe de satisfacción del usuario en el mes de julio de 2020 se realizaron 421 encuestas, número de encuestados satisfechos 396, índice de satisfacción global 94.1%.

En el mes de Agosto de 2020 se realizaron 468 encuestas, número de encuestados satisfechos 425, índice de satisfacción global 93%.

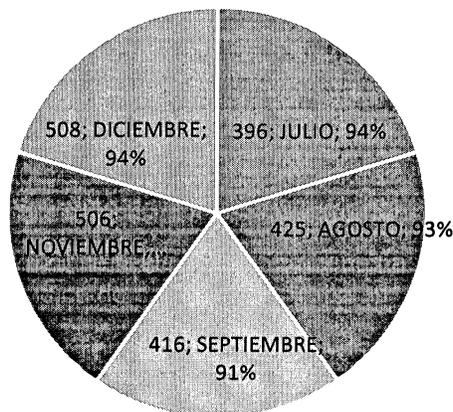
En el mes de Septiembre de 2020 se realizaron 456 encuestas, número de encuestados satisfechos 416 índice de satisfacción global 91%.

En el mes de octubre de 2020 493 encuestas, número de encuestados satisfechos 465

En el mes de noviembre de 2020 se realizaron 534 encuestas, número de encuestados satisfechos 506 índice de satisfacción global 94%.

En el mes de Diciembre de 2020 se realizaron 538 encuestas, número de encuestados satisfechos 508 índice de satisfacción global 94%.

## ENCUESTAS DE JULIO A DICIEMBRE DE 2020



■ JULIO ■ AGOSTO ■ SEPTIEMBRE ■ NOVIEMBRE ■ DICIEMBRE



## **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 situación.

Se pudo establecer que por motivos por los cuales se presentaron quejas y reclamos en La entidad, están relacionados con la actitud de algunos colaboradores en el

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.

Se presentaron mayor número de quejas por la demora en la atención en el servicio de consulta externa.

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

Cordialmente,

  
PAOLA ANDREA SALGADO ORDOSGOITIA  
Oficina Control Interno