INFORME DEL SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRSF, SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2019.

E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DE YOLOMBÓ

SEGUNDO SEMESTRE 2019

RESPONSABLE:

EFRAÍN YEPES SÁNCHEZ
ASESOR DE CONTROL INTERNO

E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DE YOLOMOBÓ

ENERO DE 2020

INFORME DEL SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRSF, SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2019.

E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DE YOLOMBÓ

El Asesor de Control Interno, en cumplimiento de sus roles y responsabilidades y de conformidad con lo establecido en:

- La Ley 87 de 1993, ***"Por medio de la cual se establecen las normas para el ejercicio del control interno en la entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".***

- La Ley 1474 de 2011, Articulo 76, señala: **"*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".***

- La Ley 1437 de 2011, ***"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.***

- La Ley 1712 de 2014 "***Por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y el derecho de acceso a la información pública Nacional y se dictan otras disposiciones".***

- La Ley 1755 de 2015, ***"Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y del contencioso administrativo.***

- Circular Externa 009 de 1996, *de la Superintendencia Nacional de Salud* ***"Atención al usuario, trámite de quejas y peticiones".***

- Resolución 047 de 2015, ***"Por medio de la cual se modifica el Manual del Sistema de Información y atención al usuario - SIAU implementado en la ESE Hospital san Rafael, mediante Resolución 144 del 31 de diciembre de 2014"***

Realizó seguimiento al proceso Direccionamiento Estratégico y Planeación, procedimiento Gestión de Atención al Usuario y la Familia, en la E.S.E Hospital San Rafael de Yolombó, para verificar su conformidad de acuerdo a la normatividad vigente.

La información consolidada para la elaboración de este informe, es adquirida a través de los responsables del procedimiento Gestión de Atención al Usuario y su Familia, conforme a lo documentado en el Sistema de Gestión de Calidad.

Los mecanismos con que se cuenta para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) son:

- Página web: http://hospitalyolombo.gov.co/
- Correo electrónico: usuarioseseyolombo@gmail.com
- Buzones de sugerencias que se encuentran ubicados en las áreas de la Institución y en las sedes de los corregimientos (Consulta externa, Promoción y prevención, Admisiones, Hospitalización, Cirugía, Urgencias, fisioterapia, administración) Puestos de Salud Corregimiento Floresta y Rubí.
- Vía telefónica: 8654859

Propósito del seguimiento:

- Evaluar el cumplimiento del proceso del procedimiento Gestión de Atención al Usuario y la Familia.
- Asegurar el registro en el sistema, en tiempo real del 100% de las quejas de los usuarios externos e internos.
- Verificar el cumplimiento en el tiempo de respuestas y su pertinencia.
- Identificar debilidades que permitan implementar mejoras en el trámite de las PQRSF, y tener informado al usuario.
- Realizar estrategias con los actores para mejorar el servicio.

Alcance:

El Seguimiento al procedimiento gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRSF, en la E.S.E Hospital San Rafael de Yolombó, se realizó desde el primero (1) de julio hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2019 y teniendo en cuenta el estado de las mismas se solicita información a los funcionarios de las diferentes dependencias que tiene responsabilidad en el procedimiento tales como:

- Profesional Universitaria Planeación y Sistemas de Información
- Auxiliar Administrativa SIAU

Dando cuenta del siguiente comportamiento y el tratamiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRSF, así:

1. Comportamiento de las PQRSF, según clasificación, primer semestre vigencia 2019.

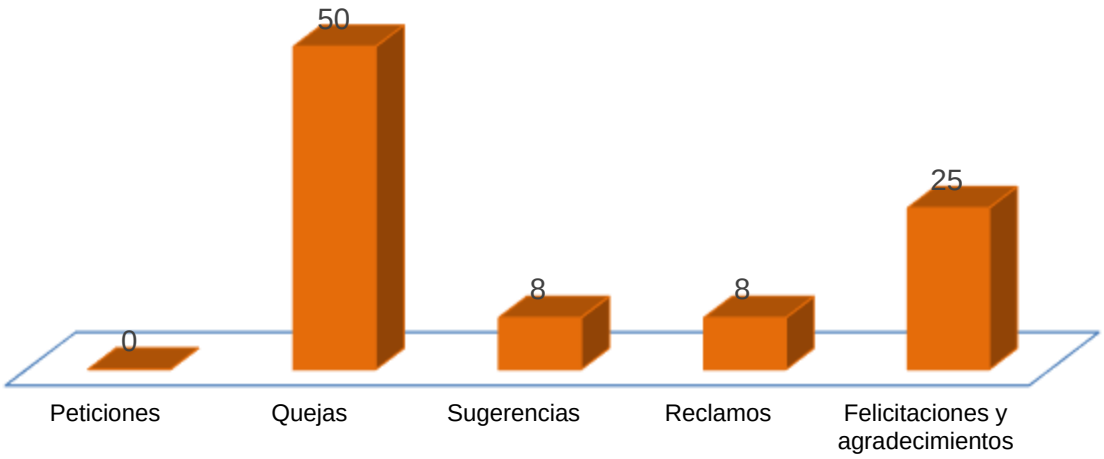
De acuerdo a la clasificación, el comportamiento de las PQRSF, en el primer semestre de la vigencia 2019, se evidenció en la revisión que el **67%** de las comunicaciones corresponden a **quejas**, mientras que un **28%** son **felicitaciones** y un **5%** son **sugerencias**. Por lo tanto, es necesario revisar detalladamente esta información con el fin de proponer las acciones de mejoramiento correspondientes, frente a la necesidad y exigencia de los usuarios en los términos legales establecidos.

Periodo / Periodo	Peticiones	Quejas	Sugerencias	Reclamos	Felicitaciones y agradecimientos
Julio	0	13	3	6	5
Agosto	0	10	0	0	7
Septiembre	0	10	1	1	3
Octubre	0	5	0	0	0
Noviembre	0	7	4	1	8
Diciembre	0	5	0	0	2
TOTAL	**0**	**50**	**8**	**8**	**25**

Tabla 1. Comportamiento PQRSF, segundo semestre 2019, Fuente SIAU

Tipo / Periodo	Peticiones	Quejas	Sugerencias	Reclamos	Felicitaciones y agradecimientos
Enero	0	2	0	0	4
Febrero	0	9	1	0	1
Marzo	0	15	3	0	6
Abril	0	10	0	0	0
Mayo	0	9	0	0	5
Junio	0	6	0	0	5
TOTAL	**0**	**51**	**4**	**0**	**21**

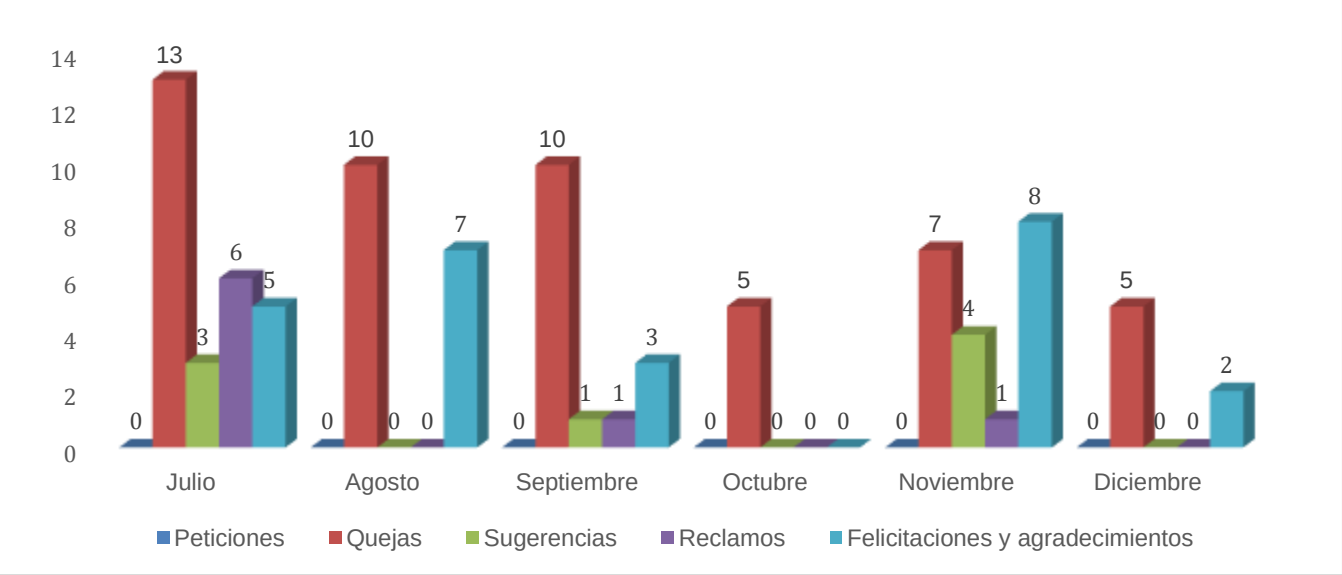
Tabla 2. Comportamiento PQRSF, primer semestre 2019, Fuente SIAU



Grafica 1. Comportamiento de las PQRSF, según clasificación, segundo semestre vigencia 2019.

2. Comportamiento mensual de las PQRSF, con corte a diciembre 31 de 2019

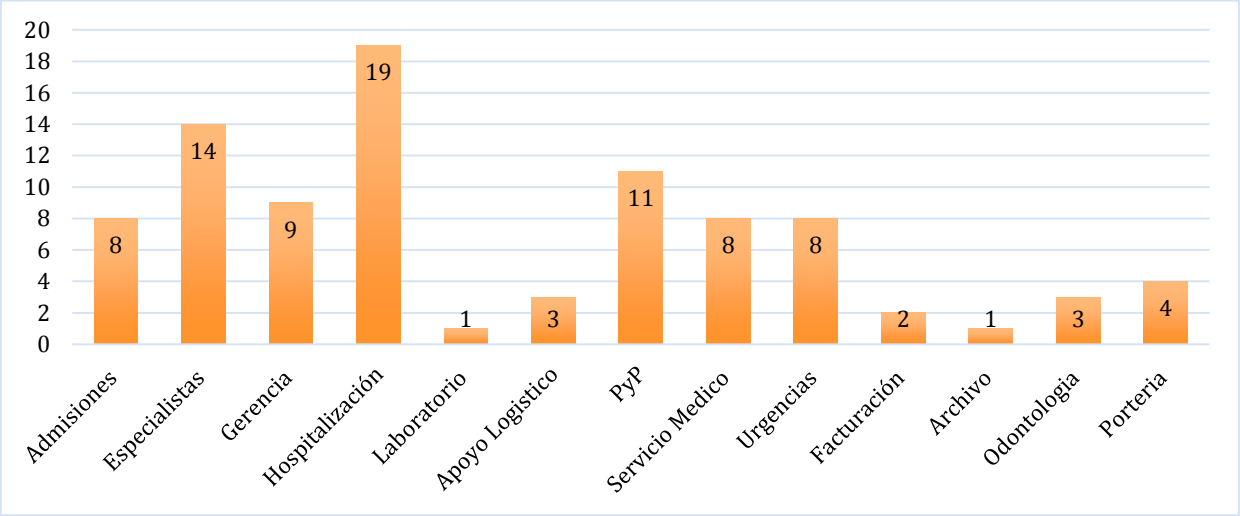
Es importante tener en cuenta que siendo la ESE Hospital San Rafael de Yolombó, una Empresa de segundo nivel de atención y acorde a la población objetivo, el número de PQRSF, no se considera de gran magnitud frente a los servicios prestados, tal como se evidencia el comportamiento en el periodo de julio a diciembre de 2019, y comparado con el primer semestre enero a junio no se presentan incrementos significativos, siendo el mes de julio donde se interpusieron mayores comunicaciones (quejas), por los peticionarios o quejosos.



Grafica 2. Comportamiento mensual de la PQRSF, julio a diciembre de 2019

3. Comportamiento de las PQRSF, por servicio con corte a diciembre 31 de 2019

En el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, por servicio para el segundo semestre de la vigencia 2019, corresponde al siguiente: el servicio con mayor participación de PQRSF, es el servicio de hospitalización, de las cuales el **48% corresponden a quejas**, el **26% a felicitaciones** y un **21% a reclamos**.



Grafica 3. Comportamiento PQRSF, por servicio con corte a diciembre 31 de 2019

4. Oportunidad en la respuesta

Teniendo en cuenta la oportunidad en los tiempos de respuesta definidos en el Manual del Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, adoptado mediante Resolución 047 de 2015, en el periodo de evaluación se evidencia que el **60%** de las PQRSF, la Institución las respondió en el termino establecido de forma oportuna y en cumplimiento de la normatividad vigente que rige la materia. Sin embargo un **40%** de estas, presentan extemporaneidad superior a un (1) día, por lo tanto se quiere hacer revisión de los términos establecidos en la Resolución 047 de 2015, Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015.

5. Medios de Recepción

En cuanto a los medios de recepción utilizados por los peticionarios o quejosos para interponer sus PQRSF, la ESE Hospital San Rafael de Yolombó, dispone de página web, escrita, oral y por medio telefónico, y para el periodo evaluado un **60%** de las PQRSF, fueron por medio escrito, **33%** se interpusieron por buzón de sugerencias y **6%** por correo electrónico.

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES:

Con fundamento en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio y el cumplimiento del Proceso de Apoyo Gestión de Atención al Usuario y su Familia.

- Se destaca del proceso el nivel importante de responsabilidad y autoridad de la auxiliar administrativa SIAU, quien se encuentra empoderada y comprometida con el proceso. La institución garantiza talento humano capacitado e idóneo con las competencias requeridas para la recepción y trámite de las PQRSF.

- Como buena práctica para dar tratamiento a las felicitaciones, se destaca la oportuna comunicación de esta al servicio y/o al funcionario que recibe la felicitación, al igual que la publicación en las carteleras Institucionales.

- Es importante tener en cuenta el trabajo de socialización con la comunidad que vienen realizando los responsables del proceso de apoyo Gestión de Atención al Usuario y su Familia, con el acompañamiento de la asociación de usuarios y la realización de las encuestas de satisfacción que para el cierre de la vigencia 2019, corresponde a un nivel de **92%** de satisfacción de los usuarios atendidos en la ESE Hospital San Rafael de Yolombó, lo que refleja calidad en los servicios de salud prestados por la ese y confianza de la ciudadanía en la Institucionalidad.

- Definir acciones de mejoramiento que garanticen la oportunidad en los tiempos de respuestas definidos en la normatividad vigente, dando cumplimiento a la Resolución 047 de 2015, Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015. Evitando posibles demandas y desacatos en contra de la Institución.

- Unificar las quejas más reiterativas en cuanto a su naturaleza y evaluar su impacto para la ESE, lo cual servirá como mecanismos de control que permita identificar acciones de mejora.

- Implementar campañas tendientes a motivar el uso de las herramientas que miden el nivel de satisfacción de los usuarios, para así mismo realizar las acciones de mejora a que haya lugar en todos los servicios, con el propósito de optimizar los niveles de oportunidad en la respuesta a las PQRSF o frente al trámite de las mismas.

- Utilizar los programas radiales y todo tipo de piezas comunicacionales para fortalecer la información y la comunicación con la ciudadanía sobre la manera de acceder a nuestra página web, como mecanismo para la interacción con los diferentes grupos de valor.

- Se resalta producto del seguimiento al procedimiento de PQRSF: No se presentaron denuncias por actos de corrupción que relacionaran una conducta posiblemente irregular por parte de los servidores de la ESE Hospital San Rafael de Yolombó.

Efraín Yepes Sánchez
Asesor Control Interno