

INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES DEL PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2023

E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería

Dirección: Cra. 14 No. 22-200 - Montería - Córdoba 

Citas Médicas Teléfonos: (604) 789 4698 - 018000 180454 

esesanjeronimo.gov.co 

Sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, serán respondidas en este correo: pqrf@esesanjeronimo.gov.co 

INTRODUCCION

La oficina Asesora de Control Interno presenta evaluación del informe del primer semestre comprendido entre el mes de enero al 30 de junio de 2023, del proceso Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones PQRSF.

NORMATIVIDAD

Artículo 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011 “Por la cual se dictan Normas orientadas a fortalecer los Mecanismos de Prevención, Investigación y Sanción de Actos de Corrupción y la Efectividad del Control de la Gestión Pública.

Decreto Nacional 780 de 2016 de Presidencia de la República.

Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.

Título 1. Participación en la Prestación de Servicios de Salud. Art. 2.10.1.1.3. Servicio de atención a los usuarios. Las Empresas Promotoras de Salud y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud sean públicas, privadas o mixtas, deberán establecer un servicio de atención a los afiliados y vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Decreto Nacional 1083 de mayo 26 de 2015 de Presidencia de la República.

Único Reglamentario de la Función Pública. Capítulo 6. Modelo Estándar de Control Interno.

Capítulo 2. Instancias de Articulación y Competencias.

Art. 2.2.21.2.5 Evaluadores. Los evaluadores son los encargados de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía del Sistema de Control Interno, con el fin de recomendar las mejoras pertinentes...

e) Las Oficinas de Coordinación del Control Interno o quien haga sus veces de las entidades y organismos del sector público, verifican la efectividad de los sistemas de control interno, para procurar el cumplimiento de los planes, metas y objetivos previstos, constatando que el control esté asociado a todas las actividades de la organización y que se apliquen los mecanismos de participación ciudadana.

Para la elaboración del informe se toma como base e informe consolidado de PQRSF del I y II trimestre de la vigencia 2023, enviado por la profesional encargada de la Oficina del SIAU, siendo la fuente principal para el seguimiento, análisis, revisión y verificar si los procesos de las PQRSF se les da la solución y respuesta oportuna.

La oficina del SIAU es la dependencia que sirve de enlace entre la comunidad y el Hospital SAN JERONIMO DE MONTERIA, pues es la encargada de realizar el seguimiento a las respuestas a las PQRS que se presenten por los diferentes medios como son: Ventanilla Única, los buzones de sugerencias, Enlace en la página WEB del Hospital, encuestas directas a los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados y línea telefónica.

E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería

Dirección: Cra. 14 No. 22-200 - Montería - Córdoba

Citas Médicas Teléfonos: (604) 789 4698 - 018000 180454

esesanjeronimo.gov.co

Sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, serán respondidas en este correo: pqrf@esesanjeronimo.gov.co

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011” Por la cual se dictan Normas orientadas a fortalecer los Mecanismos de Prevención, Investigación y Sanción de Actos de Corrupción y la Efectividad de Control de la Gestión Pública.”, dando cumplimiento a la norma de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, ante la ESE SAN JERONIMO DE MONTERIA, periodo del 1 de enero al 30 de junio del 2023.

ALCANCE

Seguimiento y revisión continúa con el fin de comprobar si los procesos de PQRSF se les dieron la solución y respuesta oportuna durante el primer Semestre de enero a junio de la vigencia 2023.



CANALES DE RADICACION DE PQRSF DE ENERO A JUNIO DEL 2023

Se evidencia que el E.S.E HSJM cuenta con diferentes canales de comunicación y se encuentra en pleno uso y funcionamiento. La entidad, promueve el uso de los mecanismos de participación ciudadana como buzones, encuestas de satisfacción y desde la Oficina de Atención al Usuario, se dan orientaciones para la solución de inquietudes de pacientes y familiares que llegan por primera vez o son clientes ocasionales en la Institución.

Se educa sobre mecanismos para acceder a los diferentes niveles de atención en salud; se apoya con trámites en casos especiales; se orienta sobre el aseguramiento al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

1: CANALES DE COMUNICACIÓN HSJM 2023

CANAL	CONTACTO
Telefónico	Número fijo: (604)7894698
	Número celular: 3182065861
	Línea Nacional: 018000180454
Físico	Carrera 14 N0. 22-200
Virtual	www.esesanjeronimo.gov.co
	pqrf@esesanjeronimo.gov.co
	Facebook: Hospital San Jerónimo
	Twitter: @esesanjeronimo
	Instagram: @esesanjeronimo
Presencial	Proceso personalizado en la Oficina de Atención al Usuario ubicada en la entrada de consulta externa de la ESE
Buzones	Dispuestos en las diferentes áreas de la ESE, con los respectivos formatos donde el usuario puede consignar sugerencias, reclamos, agradecimientos o felicitaciones. Se hace recorrido por los buzones una vez por semana y se realiza la respectiva gestión para dar la respuesta en los términos establecidos por ley.

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

REPORTES DE MANIFESTACIONES I SEMESTRE DE 2023

	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	TUTELA	TOTAL
1 TRIMESTRE	0	15	19	0	4	1	39
2 TRIMESTRE	1	8	32	1	3	0	45
TOTAL	1	23	51	1	7	1	84

Las felicitaciones para este primer semestre del 2023 representa el 1.19% ,comprado al primer semestre del 2022 que no se presentaron felicitaciones por el servicio .La mejora fue al 100%.

Se evidencia que en el primer semestre del 2023, el 60,71% corresponden a manifestaciones de quejas y reclamos , encontrando el pico más alto en las quejas para el II trimestre de la vigencia 2023 con un peso del 62.7% en el semestre.

Los reportes de queja comparativos del I semestre 2022 vs 2023 evidenciamos que fue del 0.54% , como se muestra a continuación con sus pesos porcentuales de acuerdo a las manifestaciones totales de los semestres comparados.

COMPARATIVO I SEMESTRE 2022 VS 2023

TIPO REQUERIMIENTO QUEJA	CANTIDAD	PORCENTAJE PARA LAS MANIFESTACIONES DEL SEMESTRE
1 SEMESTRE 2022	98	61,25%
1 SEMESTRE 2023	51	60,71%

Los motivos de quejas /reclamos más evidentes son : la vulneración de inoportunidad en la atención y vulneración de los derechos que representan el 62,74% de las quejas/ reclamos manifestados , como lo evidenciamos en la siguiente tabla:

CLASIFICACION DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS I SEMESTRE DEL 2023

MOTIVO DE LA QUEJA/RECLAMO/DENUNCIA	CANTIDAD
INOPORTUNIDAD DE LA EPS/ERP	7
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION	16 31%
SATISFACIION DEL USUARIO	9
TEMAS ADMINISTRATIVOS	2
VULNERACION DE DERECHOS	16 31%
HOTELERIA	1
TOTAL	51

En la revisión puntal de cada caso y de acuerdo con la clasificación establecida, se tiene:

1. Vulneración de derechos, se relaciona con alguno de los derechos establecidos en el Manual de Atención al Usuario de la entidad.

2. Inoportunidad en la atención, se identificó que existe un problema de comunicación entre el personal y los cuidadores de, dado que en ocasiones estos son muy cambiantes y no se retroalimentan la información suministrada por el personal de la ESE.
3. Inoportunidad de la EPS/ERP, se da especialmente en el caso de remisiones a nivel superior y por requerimiento de material de osteosíntesis.
4. insatisfacción del usuario, relacionada con el trato y manejo de situaciones entre el personal que presta sus servicios en la ESE y los cuidadores de los usuarios.
5. Temas administrativos, organización de servicios como, en este caso de auxiliares clínicos.

El medio de recepción de las PQRSDF más utilizado en la ESE durante el I semestre 2023 fue en la oficina de ATENCIÓN AL USUARIO que representa 67%, lo que evidencia que el canal de atención del personal oficina del SIAU es la más efectiva para que los usuarios comuniquen sus PQRSDF.

CANALES DE INGRESO DE LAS PQRSDF

CANAL DE INGRESO	CANTIDAD
BUZON VIRTUAL	1
CORREO ELECTRONICO	19
LLAMADA VIA TELEFONICA	4
PERSONAL/OFICINA SIAU	57
BUZON FISICO	3
TOTAL	84

TIEMPOS DE RESPUESTAS DE LAS PQRSDF

Total, de PQR cuantas fueron atendidas oportunamente.	76
Total, de PQR cuantas fueron atendidas extemporáneas.	8

En cumplimiento a la ley los tiempos de respuesta de la entidad fue del 90% y el otro 10% se contesto de manera extemporanea motivo : espera de respuesta de las EPS y materiales.

NÚMERO DE ATENCIONES EN LA ESE SAN JERONIMO DE MONTERIA

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Numero de atenciones de pacientes en la ESE	3014	3197	3391	3056	3506	3700	19.864

El total de atenciones de usuarios fue de 19.864 en el I semestre del 2023, el número de PQRSDF fue 84 que en porcentaje representa 0.42%, bastante bajo en comparación a número de atención en el semestre.

SATISFACION DEL USUARIO: La satisfacción Global de los usuarios en la IPS es del **90%**.

Los usuarios calificando la experiencia como “muy buena” o “buena” de los servicios prestados en la IPS, en el I semestre del 2023, fue de **3348 (16,85%)** del total atendidos de **19.864**.

Los usuarios calificando que de manera definitiva **SI** o posiblemente **SI** recomiendan los servicios de la IPS, en el semestre del 2023, fue de **3348 (16.85%)** del total atendidos de **19.864**

La oficina de Control interno durante el I semestre vigencia 2023, hizo acompañamiento a la apertura de buzones y se realizaron encuestas de satisfacción del usuario como acompañamiento y verificación de la percepción del servicio del usuario.

DEBILIDADES

De acuerdo con las quejas y reclamos radicados en el I semestre del 2023, se observa que el 62,74% de las manifestaciones están asociadas a la posible vulneración de derechos y atención de recibir una atención oportuna y segura, situación que, comparada con periodos anteriores, se evidencia que se sigue manteniendo una misma queja generalizada entre las que se destacan:

- 1- Falta de calidez y trato amable
- 2- Calidez en la atención que ofrece el personal médico en especial los Especialistas.
- 3- Calidad en la atención que ofrece el personal de enfermería, Aux de enfermería, enfermeras.
- 4- Cumplimiento en las horas de citas de los pacientes.

Lo que indica que hay que fortalecer en el proceso de prestación de servicio la atención al paciente y su familia el trato humanizado y la oportunidad en la atención.

El porcentaje de **PQRSDF** es muy bajo el **0.42%** en relación con el número de pacientes atendidos en el semestre de 19.864 es muy bajo, arrojando un canal con más efectividad que es la misma oficina Del SIAU, lo que nos puede llevar a concluir que no se entrega la información a los usuarios de los diferentes canales que dispone la institución o simplemente no hacen uso de ellos los usuarios.

Con una estadística tan baja no permite conocer una atención más precisa y real, lo que se puede traducir a que la atención es del **99,68%** excelente o bien pero no es calificada porque el porcentaje de felicitación es muy bajo, o los usuarios no utilizan los medios que la institución tiene disponibles para calificar la atención, sugerencia o reclamos.

RECOMEDACIONES

- 1- Continuar con los procesos de capacitación al personal sobre relaciones humanas tanto en el área administrativa como asistencial lo que permita fortalecer el buen trato a los visitantes a la ESE HSJM.
- 2- Aplicar el formato de las encuestas a las demás áreas del HOSPITAL entre ellas al servicio de Laboratorio, lo que permite identificar con mayor certeza el indicador de atención por los servicios prestados y así tomar las acciones de mejoramiento.
- 3- Cuando se tornen dificultades en los sistemas de información, tratar de buscar alternativas para no afectar el buen servicio en la consulta donde se vea afectado el paciente ni que cancele cita y procurar reasigne la cita de manera inmediata para que el paciente no regrese a solicitarla nuevamente ya que esta sería una situación interna.
- 4- Revisar la posibilidad de expandir los canales de difusión de encuestas de satisfacción del usuario, a través de la página WEB institucional, los enfermeros que atienden la estancia del paciente.
- 5- Fortalecer los canales de atención dispuesto en la entidad, ya que son las mediciones que llevan a mejorar y cumplir con los objetivos de la institución.

CONCLUSIONES

Dentro de las políticas establecidas por la alta gerencia de transformar la atención en salud con calidez partiendo de brindar un excelente servicio a la comunidad dando respuestas oportunas con el fin de identificar nuevas alternativas para que el cliente externo utilice los medios de comunicación como lo es la página Web, buzones, y las encuestas para que participen activamente en el programa de las PQRS para buscar e identificar debilidades y oportunidades claras que conlleven al mejoramiento continuo en los procesos institucionales y misionales del Hospital.

La oficina Asesora de Control Interno concluye que el Sistema de Quejas y Reclamos del Hospital Departamental SAN JERONIMO DE MONTERIA en el primer semestre del 2023, Cumplió con el marco Normativo y misional de la Institución con respecto a dicho proceso.

El Hospital Departamental SAN JERONIMO DE MONTERÍA cuenta con la página web principal de toda entidad donde existe el enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los posibles actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias y recomendaciones.

Se recomienda realizar el análisis de las quejas exigir la implementación de las políticas y procedimientos internos que son compatibles con las metas y objetivos de la institución en esta área y emprender acciones de mejoramiento para el logro del objetivo de la institución de manera transversal para disminuir este porcentaje de quejas y mejorar el indicador de atención al ciudadano.