

CONTENIDO

PRESENTACIÓN

I. GENERALIDADES

- 1.1 Objetivo
- 1.2 Fundamento normativo
- 1.3 Conceptos básicos

II. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

- 2.1 Canales de comunicación
- 2.2 Estado de los canales

III. GESTIÓN DE PETICIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

- 3.1 Manifestación de los usuarios II trimestre 2023

IV. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

PRESENTACIÓN

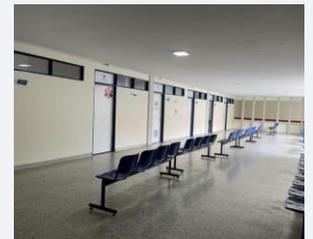
La Oficina PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD DE ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA, presenta el Informe de Seguimiento al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias correspondiente a la vigencia de 1 de abril a 30 de junio de 2023.

Los servicios de salud que ofrece el HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA, tienen como fundamento excelente atención y trato digno, teniendo como referente el modelo de atención centrada en el usuario y su familia, la gestión del riesgo y la atención segura, manteniendo un compromiso con la humanización de los servicios, la sostenibilidad empresarial y las alianzas con grupos de interés, permitiendo el desarrollo tecnológico, docente e investigativo, fortaleciendo la labor de todos los que prestan sus servicios en la entidad.

Por todo lo anterior, la E.S.E ha fortalecido los mecanismos de ATENCIÓN AL USUARIO, para mejorar la prestación del servicio, la cual tomo como fuente principal de información las manifestaciones obtenidas de los clientes internos y externos.

NEY PATRICIA OROZCO QUIÑONEZ

Prof. Univ. Información y SIAU



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

I. GENERALIDADES

1.1 Objetivo.

Verificar y validar la oportunidad y calidad del proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, así como de la operación de la Oficina de Atención al Usuario, del Hospital San Jerónimo de Montería, del periodo comprendido entre abril 1 y 30 de junio de 2023.

1.2 Fundamento normativo.

1.2.1 Ley 1474 del 12 de julio 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.

Art. 76. *Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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.*

1.2.2 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.*

1.2.3 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.

1.2.4 Ley 1755 del 30 de junio 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 de lo contencioso administrativo.

Título II. Derecho de Petición. Capítulo Derecho de Petición ante Autoridades Reglas Generales.

Art 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Art. 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

1.2.5 Resolución Nacional 256 de febrero de 2016. Ministerio de Protección Social.

Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud. ABECÉ. Monitoreo de la Calidad.

Art 4. *Adopción de indicadores para el monitoreo de la calidad en salud. Para efectos del monitoreo de la calidad en salud, adóptense los indicadores contenidos en los Anexos Técnicos Nos. 1, 2, y 3 que forman parte integral de la presente resolución. Este monitoreo contará con un enfoque sistémico que presenta un conjunto de indicadores trazadores agrupados en los dominios de efectividad, seguridad, gestión del riesgo y experiencia de la atención. El Anexo Técnico No. 1 de esta resolución contiene la ficha de los indicadores establecidos para las entidades obligadas a reportar, los cuales se vinculan entre sí con el propósito de articular la gestión y contribuir al logro de los resultados en salud para la población colombiana.*

1.2.6 Circular Externa 008 de 2018 de la Supersalud.

Mediante la cual se imparten directrices importantes para Entidades Administradoras de Planes de Beneficios -EAPB incluyendo las Entidades Adaptadas y los Regímenes Especiales y de Excepción, a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, a las Entidades Territoriales y a las personas jurídicas interesadas en operar el aseguramiento en salud y administrar los recursos destinados a garantizar los derechos de la población afiliada en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

1.3 *Sistema de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD). Las entidades responsables del aseguramiento en salud deberán garantizar la implementación de un sistema estandarizado de recepción, análisis y resolución de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que permita el acceso permanente a las mismas por parte de las entidades que ejercen inspección, vigilancia y control en el sistema, de conformidad con lo estipulado en el Capítulo Primero del Título VII de la Circular Única y en la normatividad vigente.*

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

1.2.7. Resolución 2063 de 2017 del Ministerio de Protección Social.
Por la cual se adopta la política de participación social en salud (PPSS).

6. Marco estratégico. 6.5.4. Control social en salud d) Implementar los mecanismos que permitan fortalecer la participación ciudadana en el análisis de información para que esta contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente de los asuntos y recursos públicos.

1.3 conceptos básicos

- **Calidad de la atención de salud**

Provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

- **Denuncia**

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

- **Felicitaciones**

Manifestación de la satisfacción que se experimenta con motivo de los servicios prestados.

- **Manifestación**

Son todas aquellas declaraciones mediante las cuales el usuario da a conocer sus necesidades y su percepción sobre el servicio recibido.

- **Petición**

Es un derecho fundamental que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado).

- **Queja y/o Reclamo**

Se refiere a la manifestación de disgusto o inconformidad hacia la prestación de un servicio, que denota una posible vulneración de un derecho o una promesa de servicio.

- **Sugerencia**

Se refiere a la acción de proponer ideas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios y/o al desempeño de funciones.

II. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

2.1 Canales de comunicación

Para la gestión de las PQRSD, la entidad cuenta con tres funcionarios y dispone de canales de comunicación directa que se relacionan en la Tabla No. 1, a través, de los cuales facilita al usuario la gestión de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que promueven y facilitan la participación de la comunidad.

Tabla No. 1: CANALES DE COMUNICACIÓN HSJM 2023

CANAL	CONTACTO
Telefónico	Número fijo: (604)7894698
	Número celular: 3182065861
	Línea Nacional: 018000180454
Físico	Carrera 14 NO. 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

2.2 Estados de los canales de comunicación

La Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad ha validado y revisado el funcionamiento de los diferentes canales de comunicación y encuentra que están 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 verifica, además que se esté informando a los usuarios sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios que presta 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.

El procedimiento Atención y Orientación al Usuario, hace referencia a la escucha activa y atenta al usuario, su familia y/o partes interesadas, solicitando información adicional con el fin de entregar la respuesta o el servicio según lo solicitado, para lo cual se hace uso de la información, normatividad vigente, herramientas, mecanismos y recursos disponibles, se contactan funcionarios de otros servicios, personal, virtual o telefónicamente, se busca apoyo en otras entidades cuando fuere necesario, sensibilizando sobre los procesos a seguir y en la medida de lo posible, procurando encontrar otras alternativas cuando no sea factible resolver la necesidad del usuario o responder satisfactoriamente a su requerimiento.

III. GESTIÓN DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

3.1 MANIFESTACIONES RADICADAS EN EL PERIODO.

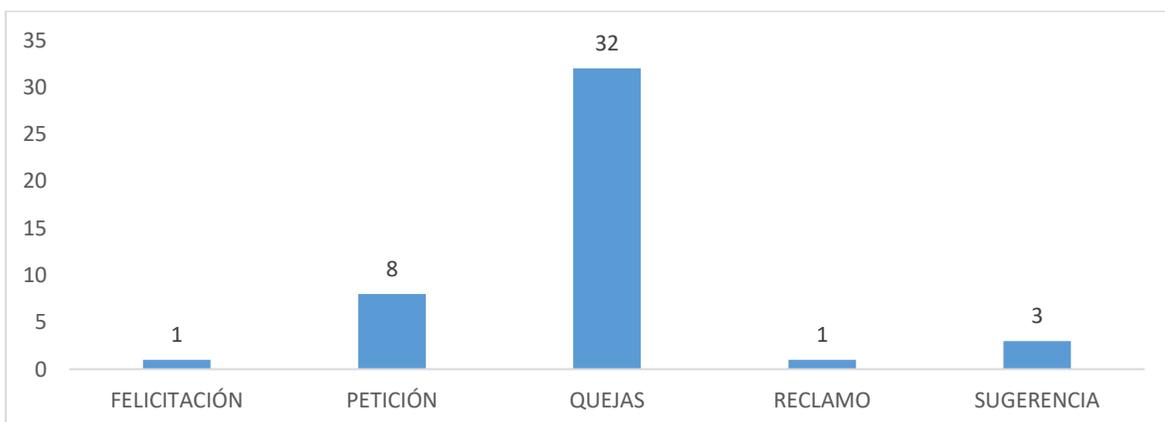
Durante el II trimestre del año 2023, se registraron 45 manifestaciones, distribuidas así:

Tabla No.02: REPORTE DE MANIFESTACIONES II TRIMESTRE 2023

	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	Total general
No. DE REPORTE	1	8	32	1	3	45

Fuente: Tablero de indicadores HSJM

Gráfico No.01: REPORTE DE MANIFESTACIONES II TRIMESTRE 2023



Fuente: Tablero de indicadores HSJM

Comparando este valor, respecto al período del año inmediatamente anterior, este número disminuyó en un 46%, se pasó de 84 reportes en 2022 a 45 en la vigencia actual.

Los casos recibidos se clasificaron así: el 18% (8) de ellas corresponden a Peticiones, el 71% (32) a Quejas, el 7% (3) a Sugerencias, el 2% (1) a Reclamo y 2% (1) a Felicitación.

Las manifestaciones presentadas son tipificadas, a fin, de estandarizar los motivos de insatisfacción de las expectativas de los usuarios y así, facilitar su medición; estas son:

- HOTELERIA
- INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTOS
- INOPORTUNIDAD DE LA EPS/ERP
- INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN
- SATISFACCIÓN DEL USUARIO
- SEGURIDAD DEL PACIENTE
- TEMAS ADMINISTRATIVOS
- VULNERACIÓN DE DERECHOS

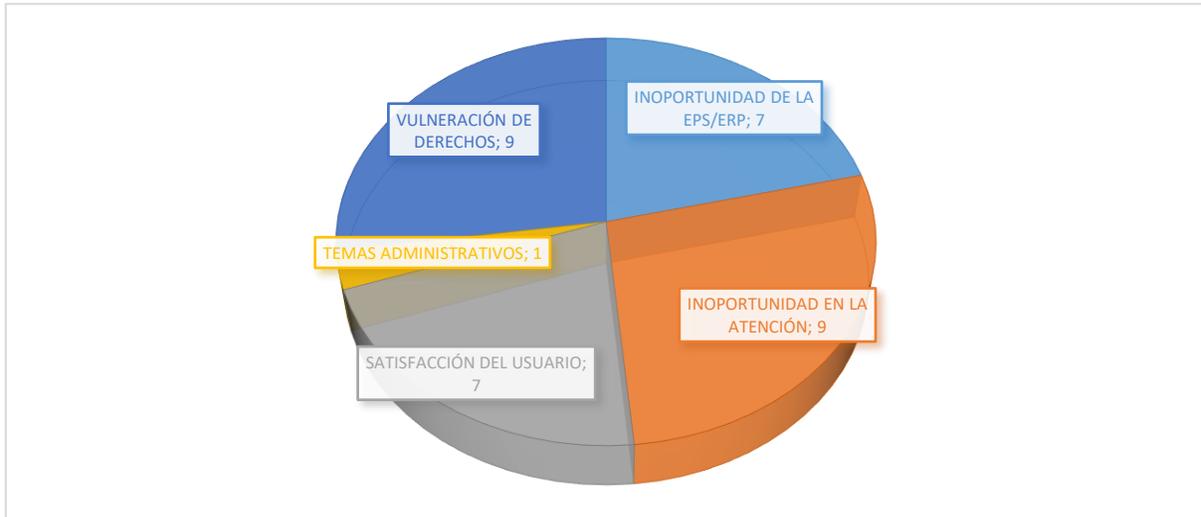
Para el seguimiento a la respuesta oportuna y con calidad de los Reclamos y Sugerencias presentados por los usuarios, se tienen implementadas distintas herramientas como los informes mensuales que se envían a los responsables con manifestaciones abiertas, el Comité de SIAU, el Comité de Ética Hospitalaria, la Asociación de Usuarios, entre otros. Todas estas estrategias sumadas al seguimiento por medio de indicadores permiten llevar la trazabilidad de las manifestaciones, sirviendo la información generada además como insumo para el modelo de mejoramiento Institucional.

Tabla No. 03: CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE 2023

MOTIVO DE QUEJA/ RECLAMO/ DENUNCIA	CANTIDAD
INOPORTUNIDAD DE LA EPS/ERP	7
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN	9
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	7
TEMAS ADMINISTRATIVOS	1
VULNERACIÓN DE DERECHOS	9
Total general	33

Fuente: Tablero de indicadores HSJM

Gráfico No. 02: CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE 2023



Fuente: Tablero de indicadores HSJM

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.

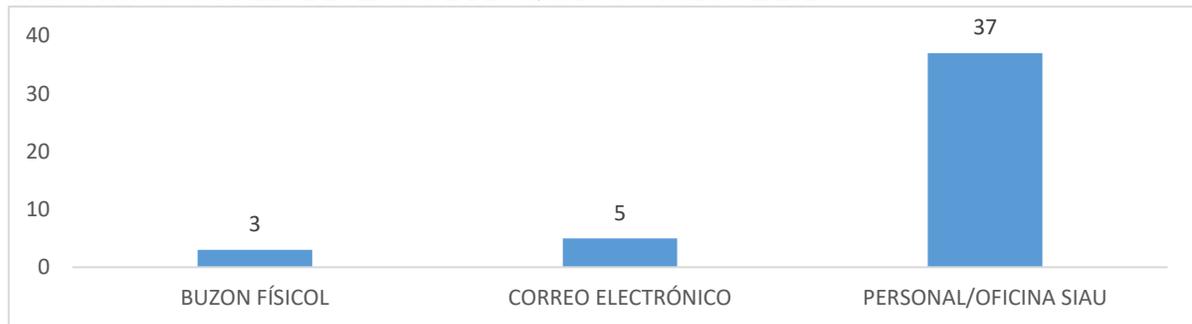
El medio de recepción de las PQRSDf más utilizado en la ESE durante el segundo trimestre 2023 fue en la oficina de ATENCIÓN AL USUARIO.

Tabla No. 04: CANALES DE REPORTE DE PQRSDf II TRIMESTRE 2023

CANALES DE INGRESO	CANTIDAD
BUZON FÍSICO	3
CORREO ELECTRÓNICO	5
PERSONAL/OFICINA SIAU	37
Total general	45

Fuente: Tablero de indicadores HSJM

Gráfico No. 03: CANALES DE REPORTE DE PQRSD II TRIMESTRE 2023



Fuente: Tablero de indicadores HSJM

En cuanto a las barreras de acceso identificadas en los diferentes canales de atención presentados por la ciudadanía con fuente principal PQRSD, no se encontró ninguna, debido a que los canales de atención dispuestos para dicho trámite están disponibles y son de manera telefónica, virtual y presencial así mismo tienen el respectivo control interno y gestión de la PQRSD como se debe realizar para poder brindarle oportuna respuesta a los usuarios y estar en mejora continua por parte de la institución para la prestación de servicios; se realizó la adecuación de los buzones físicos y se dio todo el proceso de conformación de la alianza de usuario de la entidad.

IV. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- El 100% de las manifestaciones clasificadas en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, han sido ingresadas al Sistema de Información y Atención al Usuario.
- Las respuestas dadas por los servicios evidencian intervenciones en los momentos de verdad del reclamo especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos, aunque se ha recomendado mejorar la calidad y oportunidad de la respuesta y de la intervención a los procesos.
- El proceso responde a los usuarios sus requerimientos, traslada las manifestaciones presentadas por ellos y realiza seguimiento a la trazabilidad dentro de los plazos establecidos en las disposiciones legales.
- La institución ha utilizado todos los medios para promover el proceso como mecanismo de participación, sin embargo, ha sido difícil lograr que los usuarios lo conozcan y utilicen.

		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Ney Patricia Orozco Quiñonez	Nombre: Carlos González Herrera	Nombre: Carlos González Herrera
Cargo: Prof. Universitario información	Cargo: Prof. Esp. Planeación y Calidad	Cargo: Prof. Esp. Planeación y Calidad