

CONTENIDO

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 I trimestre 2022
- 3.2 Comportamiento y análisis en la línea de tiempo de los último cuatro años
- 3.2 Análisis de otros indicadores del proceso

IV. MONITOREO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

V. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

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

PRESENTACIÓN

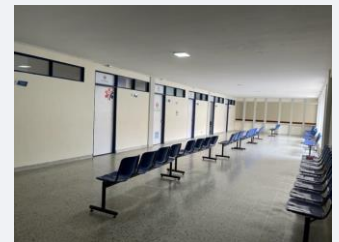
La Oficina PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD DE ESE HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA, presenta el Informe de Seguimiento al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias correspondiente a la vigencia de 1 de enero a 30 de junio de 2022.

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

INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES DEL SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022

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 julio 1 y 31 de diciembre de 2022.

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.

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

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, adoptense 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.

- 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.

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

- **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.

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

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 2022

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

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

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 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

El trámite de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRSD), recibidas en la Institución, se encuentra reglamentada mediante la Constitución Política de Colombia en su artículo 23, Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario” y en cumplimiento a la resolución 393 de 2017 por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la ESE Hospital San Jerónimo de Montería, donde se definen, entre otros aspectos, los canales oficiales para la recepción de PQRSD, la competencia y los términos para responder o resolver las PQRS. El presente informe semestral de gestión y seguimiento a las PQRSD es elaborado por la coordinación del área, que es la dependencia encargada de gestionar las peticiones con los resultados del seguimiento, control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la Institución, con el fin de reconocer las necesidades de los mismos frente al servicio y reflejar información sobre los trámites y servicios sobre los que los ciudadanos manifiestan inconformidad, además de las propuestas de mejoramiento al sistema de Atención al Ciudadano.

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

Tabla No. 2: TOTAL, DE LAS PQRSD 2022

MES DE REPORTE/ TIPO DE REPORTE	2022					
	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL
ENERO	2	0	11	0	12	25
FEBRERO	0	1	17	0	13	31
MARZO	0	1	14	1	6	22
ABRIL	0	0	10	0	8	18
MAYO	0	1	19	0	10	30
JUNIO	0	2	28	0	6	36
JULIO	1	0	14	0	4	19
AGOSTO	0	1	16	0	0	17
SEPTIEMBRE	0	4	17	0	1	22
OCTUBRE	0	4	7	0	1	12
NOVIEMBRE	0	0	6	0	0	6
DICIEMBRE	0	0	9	0	0	9
TOTAL	3	14	168	1	61	247
PROMEDIO	1	1	14	0	10	26

Fuente: Malla de seguimiento PQRSD 2022

Como se puede evidenciar el comportamiento de las PQRSD para el segundo semestre del año 2022, sufre variación con respecto al primer semestre, se observa una disminución de 49,4% en la radicación de manifestaciones, siendo para este caso las quejas, la primera causa de manifestación, se evidencia igualmente una disminución significativa en los demás tipos de reporte, esta variación se ha analizado y fue inversa a los ocurrido en la vigencia 2021; varios factores identificados influyen en las situaciones presentadas, son casos aislados identificados, como la disminución de las atenciones en la consulta externa, el apoyo de estudiantes de enfermería en los procesos educativos con el personal asistencial y la retroalimentación, especialmente con médicos de los servicios de urgencias.

Tabla No. 3: CLASIFICACIÓN DE PQRSD SEGÚN PROCESO II SEM 2022

PROCESOS INVOLUCRADO	II SEM 2022
ÁREAS ADMINISTRATIVAS	7
BLOQUE A SEGUNDO PISO	11
BLOQUE A TERCER PISO	7
BLOQUE B SEGUNDO PISO	4
BLOQUE B TERCER PISO	2
CIRUGIA	6
CONSULTA EXTERNA	10
LACTANTES	2
PEDIATRIA	3
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS	6
URG. GINECOBSTETRICA	2
URG. PEDIATRICA	6
URG. REGULAR	19
Total general	85

E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería

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

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

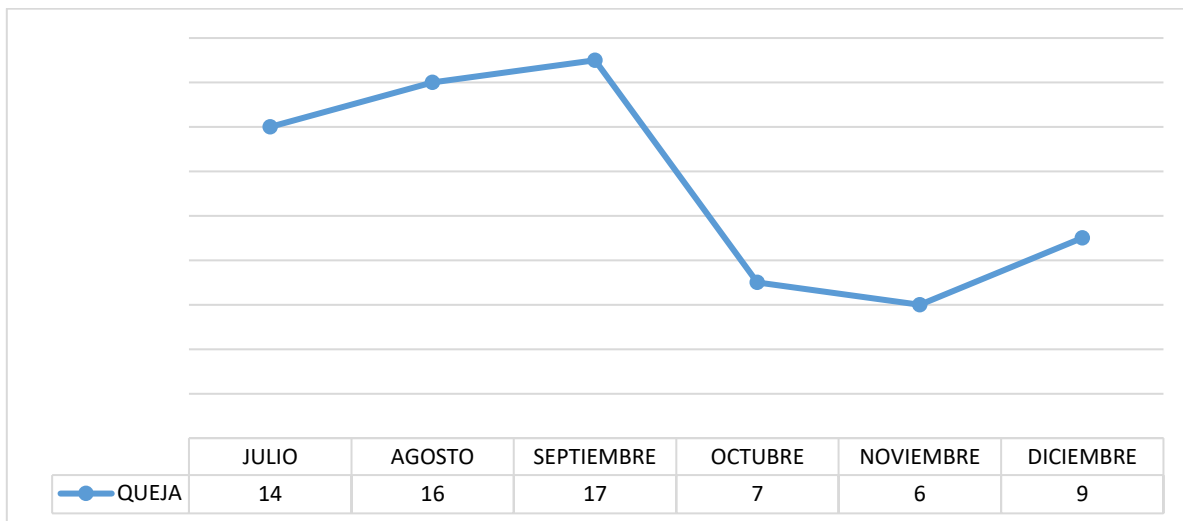
esesanjeronimo.gov.co

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

Fuente: Malla de seguimiento PQRSD 2022

Realizando seguimiento a las QR interpuestas a cada uno de los procesos, identificamos que, para el segundo semestre del año 2022, el proceso que tiene un mayor índice de radicaciones de QR es el proceso de Urgencias con un total de 23 QR radicadas, representando el 33% del total de QR recibidas en este periodo. En segundo lugar, está el proceso de hospitalización con un total de 22 QR interpuestas, las cuales representan un 32% del total de las QR radicadas y seguido del proceso de consulta externa con un total de 10 QR radicadas que ocupan un 14% del total de las QR radicadas del periodo. En este informe podemos evidenciar que los servicios que más presentan QR son los mismos que en el I semestre y a su vez los que tienen más contacto con el usuario.

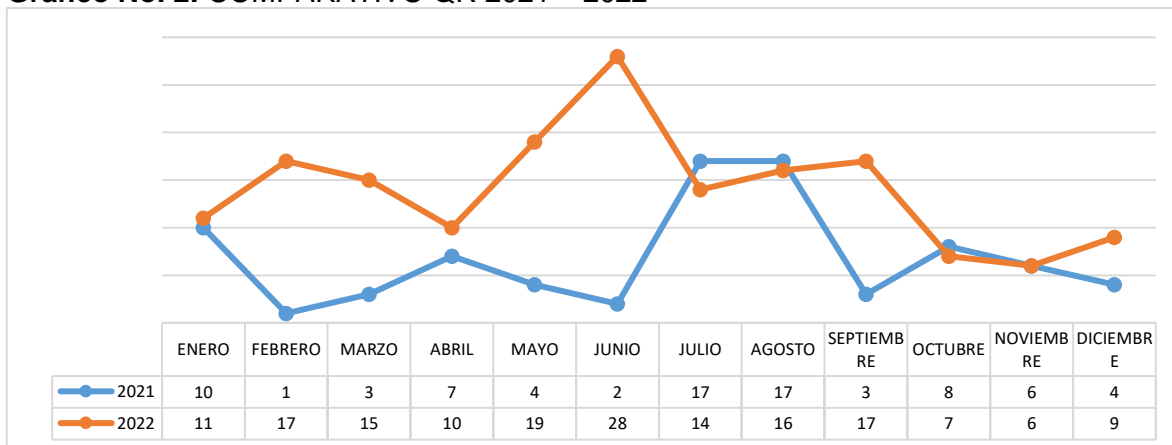
Gráfico No. 1: TOTAL, QUEJAS Y RECLAMOS II SEMESTRE 2022



Fuente: Malla de seguimiento PQRSD 2022

Para el segundo semestre del 2022 se presentaron un total de 69 QR, evidenciando una disminución del 31% con respecto al primer semestre de la vigencia.

Gráfico No. 2: COMPARATIVO QR 2021 – 2022



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

Fuente: Malla de seguimiento PQRSD 2022

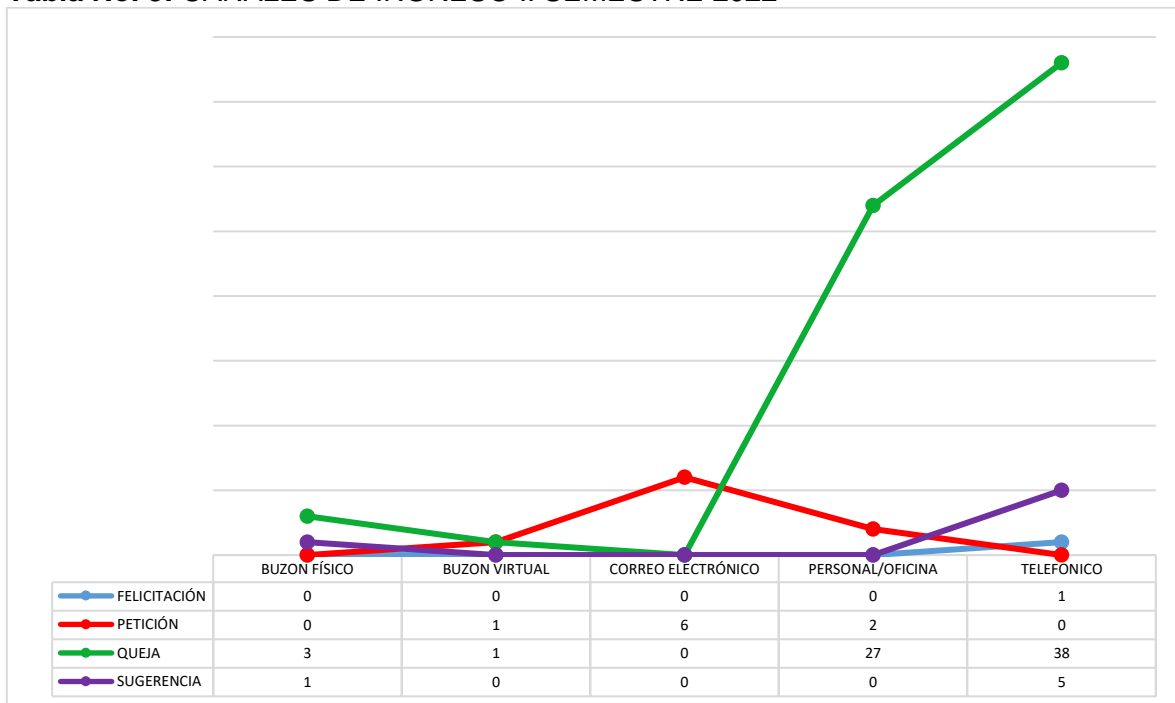
Como se muestra en la gráfica anterior el comparativo de Quejas y Reclamos durante los últimos dos años, evidenciamos una tendencia al alza, lo que indica varias cosas: el trabajo de educación a los usuarios en cuanto al reporte de manifestaciones y la búsqueda de los puntos de inflexión que nos ayudan a mejorar los procesos institucionales, al igual que el apoyo administrativo, a través de estudiantes, cursos empresariales, apoyo de la oficina de seguridad del paciente, apoyo de psicología y trabajo social.

Tabla No. 4: CANALES DE INGRESO II SEMESTRE 2022

CLASIFICACIÓN	BUZON FÍSICO	BUZON VIRTUAL	CORREO ELECTRÓNICO	PERSONAL/OFICINA	TELEFONICO	Total general
FELICITACIÓN	0	0	0	0	1	1
PETICIÓN	0	1	6	2	0	9
QUEJA	3	1	0	27	38	69
SUGERENCIA	1	0	0	0	5	6
Total general	4	2	6	29	44	85

Fuente: Malla de seguimiento PQRSD 2022

Tabla No. 3: CANALES DE INGRESO II SEMESTRE 2022



Fuente: Malla de seguimiento PQRSD 2022

Es de anotar que el canal preferido por los ciudadanos es la vía telefónica. Por otra parte, se cuenta con 14 buzones de opiniones y sugerencias, ubicados por los distintos pisos y accesibles al usuario de tal forma que sea más practica la radicación de la manifestación. El atributo de calidad más afectado durante el II semestre es la humanización.

IV. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- Desde la coordinación de ATENCIÓN AL USUARIO, se debe continuar trabajando en la solicitud y seguimiento a la formulación e implementación de las acciones de mejora pertinentes con seguimiento diario.
- El 100% de las manifestaciones clasificadas en agradecimientos, felicitaciones, reclamo, peticiones y sugerencias recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, han sido ingresadas al Sistema de Información del área.
- 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.
- El índice de satisfacción del usuario se mantiene en niveles altos, superando el 95% de satisfacción del usuario.
- Se recomienda realizar un seguimiento a la calidad y oportunidad de la respuesta por parte de los responsables y líderes de los procesos.
- Continuar con las estrategias y actividades que permitan impactar el derecho de los pacientes a recibir un TRATO DIGNO, articulando la cultura organizacional con el Comité de Humanización.
- Con el fin de fortalecer desde la Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad el monitoreo a la intervención de la causa raíz de las Quejas y Reclamos, para la Vigencia 2023 se estableció como estrategia la inclusión de su monitoreo en la formulación del Plan Operativo Anual (POA) institucional donde se definirá como meta anual la disminución progresiva de PQRSD en un promedio de 2% sobre el total de Quejas y Reclamos interpuestas interviniendo las 3 principales causas identificadas.

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

Elaborado y revisado por:

Equipo de Trabajo de la **Oficina de Planeación y Gestión de la Calidad.**

Elaboró: **Ney Patricia Orozco Quiñonez.**
Profesional Información y SIAU.

Soporte técnico: **Laudelina Bedoya.**
Técnico Administrativo SIAU

Nelly Jimenez
Auxiliar Administrativo SIAU

Ricardo Oquendo
Auxiliar Administrativo SIAU

Revisó: **Carlos González Herrera.**
Profesional esp. Planeación y Gestión de la Calidad

Montería, Enero 03 de 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**