

Aguachica 8 de agosto del 2024

Doctor:
MARÍA TERESA HERNÁNDEZ PRADA
Gerente
Hospital Regional José David Padilla Villa Fañe.

Cordial Saludo,

Con el debido respeto me dirijo a Usted, para presentarle ante su despacho el Informe SEMESTRAL DE LAS PQRS (enero-junio 2024), en cumplimiento en lo establecido en Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, La Ley 1437 de 2011, La Ley 87 de 1993 y la Circular N. 001 emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional.

Agradezco la atención prestada a la presente,

Atentamente,



GISSELY DURÁN MENDOZA
Asesora Control Interno.

INFORME SEMESTRAL DE PQRS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO (Enero-junio 2024)

ASPECTOS GENERALES: El Hospital cuenta con el área de Atención al Usuario, dependencia responsable de la administración de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, al igual que la medición de la satisfacción de los usuarios en los diferentes puntos de atención. Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, La Ley 1437 de 2011, La Ley 87 de 1993 y la Circular N. 001 emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las entidades de orden Nacional y Territorial, la Oficina de Control Interno presenta el siguiente informe del Hospital Regional José David Padilla Villafañe de Aguachica Cesar en busca de desarrollar un sistema de control y evaluación permanente de las respuestas dadas por la entidad a las Peticiones, Quejas y Reclamos y demás solicitudes radicadas y formulados por los usuarios, con el fin de determinar si éstos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

ALCANCE: El presente informe tomó como referencia de manera generalizada, el análisis de las Peticiones, Quejas y Reclamos radicados en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe, a través de la oficina SIAU (Sistema de Atención al Usuario) en el período comprendido entre los meses de enero a Junio del 2024, en el cual se verificó el comportamiento de respuestas dadas a los ciudadanos.

METODOLOGÍA APLICADA: En concordancia con la normatividad existente a la fecha, 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 me apoyé en el informe 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 Ventanilla única.

CONCEPTOS BÁSICOS:

Felicitaciones: Hay una superación de la expectativa del usuario, lo que le anima a expresarse. Es el comentario menos común pues al usuario le resulta más fácil hablar de aquello que sale mal.

Sugerencias: El usuario desea un cambio en un proceso, porque éste no lo satisface, porque cree que existe una forma de hacerlo mejor; espera un nuevo servicio o producto o una forma diferente de recibirlo. Se considera una posición positiva como expresión de aprecio hacia el servicio esperando que éste mejore.

Reclamos y quejas: El proceso no respondió a la expectativa del usuario. Son manifestaciones de inconformidad del usuario o de cualquier ciudadano en torno a las

actividades principales o conexas de la organización de salud. En general es el de mayor frecuencia

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

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

Consolidado de los PQRSF encontrados en los buzones de sugerencia e interpuesto en la oficina del servicio de información y atención al usuario durante el primer semestre de 2024.

MES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
QUEJAS	4	5	7	14	20	22	72
FELICITACIÓN	0	1	0	0	3	1	5
SUGERENCIA	0	0	0	0	2	2	4
TOTAL	4	6	7	14	25	25	81

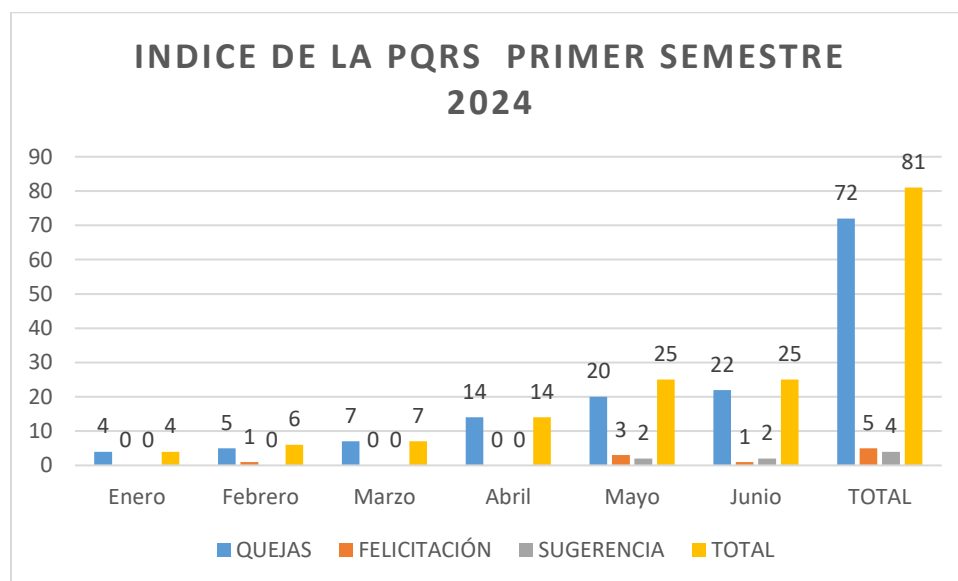


FIGURA 1. Índice de las PQRS primer semestre del 2024.

Durante el periodo analizado se registraron 81 PQRSF, (quejas: 72, equivalente al 89% felicitaciones:5 correspondiente 6% y sugerencias: 4 correspondiente al 5%.)

Es necesario aclarar, que el incremento en la cantidad de PQRS no representa un resultado negativo, ya que se logra identificar las inconformidades de los usuarios ante el servicio que se le brinda y como institución establecer planes de mejora enfocados en minimizar las situaciones de cada servicio.

ESTADO DE LOS TRAMITES Y RESPUESTAS DE PQRS PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2024

El presente informe corresponde a los PQRS, durante el periodo comprendido del primer semestre del año 2024, con el fin de determinar las fortalezas y debilidades encontradas en cada uno de los servicios del hospital.

De las quejas encontradas en los buzones de sugerencia y registro de quejas reclamos inquietudes y/o denuncias interpuestas en la oficina del SIAU, se someten a trámites hasta dar la respuesta a los usuarios.

En el siguiente cuadro se presenta el total de los PQRS, el número de quejas que se encuentran en trámites y las que se les ha dado respuesta.

MES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
TOTAL DE PQRS	4	6	7	15	24	25	81
EN TRAMITE	3	4	5	15	16	16	59
RESPUESTA AL USUARIO	2	1	2	4	5	3	22

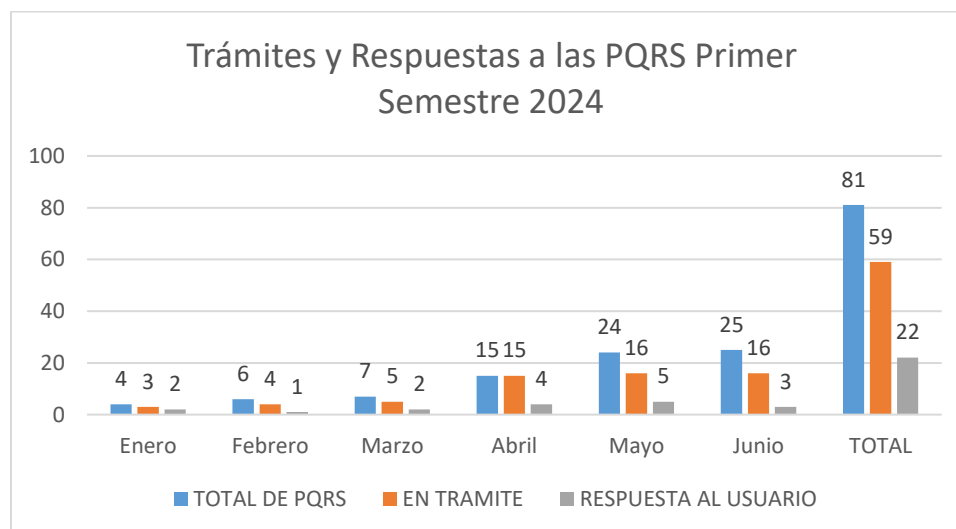


FIGURA 2. Se puede evidenciar el consolidado cuantitativo de PQRS correspondiente al primer semestre del año 2024, observando que el 73 %, pertenecen a aquellos PQRS que en el momento se encuentran en TRÁMITES de respuesta para la posterior evaluación, generación del plan de acción encaminadas a la solución de la queja expuesta por el usuario y la mejora de la atención teniendo como resultado usuario satisfechos y con solución de su problema de salud.

En cuanto 27% corresponde a las PQRS atendidos y RESUELTOS, que ya han generado planes de mejora encaminados a la minimizar de las situaciones que generaron las quejas.

ANALISIS DE PQRS POR DEPENDENCIA CON MAYOR INCIDENCIA POR PARTE DEL USUARIO.

Las quejas predominantes en este primer semestre del año 2024 fueron:

- Falta de atención oportuna en el área de urgencia
- Falta de atención oportuna en el triage de sala de parto
- Falta de entrega oportuna de los resultados de RX en los tiempos estipulados por la institución demoran de 1 a 2 meses
- Humanización a los profesionales en salud
- No responden los teléfonos ni hay agenda para solicitar una cita medica
- Respeto de turno y prioridad a la hora de facturar
- Información y errores humanos en asignación de citas que no corresponden al día ni a la hora

RECOMENDACIONES

- Implementar herramientas que contribuyan a la mejora continua de la prestación del servicio.
- Tomar de inmediato las medidas necesarias para solucionar las debilidades encontradas en los resultados de los PQRSF.
- Se debe implementar un mecanismo que permita controlar que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales.
- Es importante tener en cuenta que el acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia, la institución está obligada a responder por el mismo medio de la solicitud.
- Analizar las principales causas de reclamo y quejas por parte de los usuarios, de forma que permitan la implementación de acciones de mejora por parte de la entidad.

- Capacitación de humanización para el personal de la institución en aras a reeducar en la importancia de brindar un servicio oportuno.
- Agilizar el proceso de respuesta de cada queja interpuesta por el usuario.

Atentamente,



GISSELY DURÁN MENDOZA
Asesor De Control Interno.