

INFORME SEMESTRAL
(LEY 1474 ART. 76)

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

HOSPITAL SAN RAFAEL DE ITAGUI

JAIRO ANTONIO HIGUITA SANTA
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
SEGUNDO SEMESTRE 2018



iTu **salud**,
lo más **grande!**

NIT. 890.980.066-9
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org
www.hsanrafael.gov.co
Síguenos en:   

ASPECTOS GENERALES

FECHA: Enero 31 2019

PERIODO DE INFORME: 01 de julio a 31 diciembre de 2018.

El presente informe tiene por objetivo cumplir con lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que dice lo siguiente:

“Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. (Reglamentado por el Decreto 2641 de 2012). 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.

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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

PERIODO EVALUADO

La evaluación es realizada en el periodo comprendido entre el 1° de julio a 31 de diciembre de 2018 dando cumplimiento a:

- Ley 1474 del 2011 Artículo 76.
- Ley 1437 de 2011 Título 2
- Circular externa No. 001 de 2011 expedida por el consejo asesor del gobierno nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial.
- Decreto 2641 de 2012, reglamentario de ley 1474/2011

ALCANCE

Se realiza seguimiento al manejo dado por la E.S.E. al proceso de ATENCION AL USUARIO en cuanto a las diferentes Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, atendidas durante el período del 1 de julio a 31 de diciembre del año 2018.



¡Tu salud,
lo más grande!

NIT. 890.980.066-9
Teléfono: 448 22 24

Sede 1: Cra. 51A # 45 - 51
Sede 2: Calle 47 # 48 - 63
Itagüí - Antioquia

info@hsanrafael.org
www.hsanrafael.gov.co
Síguenos en:   

INFORMACIÓN GENERAL

Cabe resaltar que los datos aquí presentados son correspondientes con los datos entregados por la misma oficina en los diferentes informes mensuales a la gerencia y a los diferentes entes de control. Estos datos fueron verificados oportunamente por la oficina de control interno.

Este informe contiene información consolidada de las actividades realizadas por la OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO; panorama del actual proceso, enfatizando en sus fortalezas y debilidades. Además, al final, control interno realiza algunas recomendaciones para que se tomen las medidas necesarias que procuren el mejoramiento continuo del proceso, todo ello en beneficio del cliente externo y el mejoramiento de los servicios prestados por el HOSPITAL SAN RAFAEL DE ITAGUI.

En la ESE Hospital San Rafael de Itagüí, las expresiones de los usuarios relacionadas con la insatisfacción, vulneración de derechos o simplemente una sugerencia, son debidamente canalizadas a través de los diferentes mecanismos con que cuenta la institución como lo es la escucha activa, los buzones de sugerencias, en forma personal en las oficinas de Atención al Usuario, telefónicamente, correo electrónico y correo certificado.

A todas las manifestaciones se les da el tratamiento respectivo dentro de los términos establecido por la Ley. Para la institución es una herramienta que proporciona información valiosa para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios al cliente externo, facilitando la adecuada adaptación de éste al entorno hospitalario y a su vez, facilitar el desarrollo de las actividades del día a día al cliente interno con oportunidad y trato amable y respetuoso por parte del equipo de salud.

La oficina de Control Interno presenta a la Gerencia General el informe semestral de las respuestas y soluciones entregadas por LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO en cuanto a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, durante el segundo semestre del año 2018, dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 12 de julio de 2011.

CUADRO RESUMEN DE LAS PQRS DEL SEMESTRE							
MECANISMOS DE COMUNICACIÓN A TRAVES DEL CUAL SE IDENTIFICO LA MANIFESTACION							
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
BUZÓN	9	7	19	7	9	10	61
PERSONAL	3	5	4	2	1	1	16
CORREO	1	0	0	1	0	0	2
TOTAL	13	12	23	10	10	11	79 PQRS

En el cuadro anterior puede observarse a través de cual medio manifestaron los usuarios del HOSPITAL SAN RAFAEL DE ITAGUI sus inquietudes y cuál fue la cantidad de usuarios manifestantes.

A través de buzón 61 personas manifestaron sus inquietudes, de forma personal fueron 16 personas y lo hicieron a través de correo 2 personas, para un total de 79 personas.

Por mes, en julio se presentaron 13 manifestaciones, agosto 12, en septiembre 23, en octubre y noviembre 10 c/u y en diciembre 11, total 79

En todos los casos, la oficina de atención al usuario realiza la atención oportunamente con un plazo inferior a lo exigido en la ley (15 días hábiles, desde inicio hasta respuesta definitiva).

CUADRO RESUMEN POR TIPO DE SERVICIO EN EL CUAL SE PRESENTO LA MANIFESTACION							
SERVICIOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
URGENCIAS	Q1 / F2		Q4	Q2 / F1	Q1 / F6	Q3 / F 1	Q11 / F10
IMAGENOLOGIA	S1	F1					S1 / F1
INTERNACIÓN	Q2 / F4	Q3 / F2	Q1 / F10	F3	F1	Q3 / F1	Q9 / F21
C. EXTERNA	Q2 / F1	Q5	Q2 / F1	Q2 / F1		F1	Q11 / F4
CIRUGIA		Q1	F1	F1	F1		Q1 / F3
S. OPERATIVOS			Q2				Q2
FACTURACION			Q2		Q1		Q3
CRUE						Q2	Q2
TOTAL POR MES	S1 / Q5 / F7	Q9 / F2	Q11 / F11	Q4 / F3	Q2 / F8	Q8 / F2	79 QFS
TOTAL, SEMESTRE 79 MANIFESTACIONES							
Q= QUEJAS 39 F= FELICITACIONES 39 S=SUGERENCIAS 1							

El cuadro anterior nos muestra el comportamiento de las PQRS durante el segundo semestre 2018, tanto por mes, como por tipo de manifestación (Q= QUEJA, F=FELICITACION y S=SUGERENCIA) y hacia cuál de los servicios apuntan estas manifestaciones.

Igualmente, en los totales por servicio, puede observarse que **urgencias, internación y consulta externa** son los servicios que más presentaron manifestaciones ciudadanas en cuanto a quejas y felicitaciones. Esto, tiene sentido en cuanto que son las unidades de servicio que mayor demanda tienen.

TOTAL MES DE JULIO POR SERVICIO (Ejemplo)

SERVICIO	JULIO	En el mes de julio por ejemplo se presentaron en total una sugerencia, cinco quejas y siete felicitaciones, de ellas una queja y dos felicitaciones en urgencias, una sugerencia en imagenología, dos quejas y cuatro felicitaciones en internación y dos quejas y una felicitación en consulta externa
URGENCIAS	Q1 / F2	
IMAGINOLOGIA	S1	
INTERNACIÓN	Q2 / F4	
C. EXTERNA	Q2 / F1	
CIRUGIA		
S. OPERATIVOS		
FACTURACION		
CRUE		
TOTAL POR MES	S1 / Q5 / F7	

TOTAL SEMESTRE, MANIFESTACIONES POR SERVICIO

SERVICIO	TOTAL	En total por servicios, se presentan 79 manifestaciones de pacientes, de ellas 11 quejas y 10 felicitaciones en urgencias, una sugerencia y una felicitación en imagenología, 9 quejas y 21 felicitaciones en internación, 11 quejas y cuatro felicitaciones en c. externa, una queja y tres felicitaciones en cirugía, dos quejas en servicios operativos y crue y tres quejas en facturación.
URGENCIAS	Q11 / F10	
IMAGINOLOGIA	S1 / F1	
INTERNACIÓN	Q9 / F21	
C. EXTERNA	Q11 / F4	
CIRUGIA	Q1 / F3	
S. OPERATIVOS	Q2	
FACTURACION	Q3	
CRUE	Q2	
TOTAL POR MES	79 QFS	

NOTA: Al hacer un análisis sobre el proceso y a las diferentes manifestaciones de los pacientes, fue posible determinar que las enviadas por los pacientes directamente a la EPS SAVIA SALUD (trimestre octubre-diciembre 82 manifestaciones), no hacían parte de la masa de manifestaciones de los informes finales, aunque desde el área de servicio al cliente, se les esté dando el trámite correspondiente.

FORTALEZAS

- Dentro del macroproceso DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO de la institución, existe el proceso de ATENCION AL USUARIO y este tiene su respectivo procedimiento, lo cual es una herramienta fundamental en el logro del objetivo principal, recepción, análisis y respuesta de las PQRS. (trazabilidad)
- La institución tiene en su página web, una pestaña de acceso “ATENCION AL CIUDADANO” y desde allí la comunidad puede manifestar sus PQRS.
- A las PQRS recibidas en la entidad, se les da trámite inmediato según estudio del caso.
- La comunidad tiene diferentes medios para manifestarse ante la institución:
 - Entregarlas por escrito y personalmente
 - Enviarlas a través de correo electrónico
 - Ingresarlas directamente a los diferentes buzones de sugerencias (PQRS)
 - Manifestarse a través de nuestra pagina web
 - Llamar directamente a nuestra línea de atención al usuario
- La institución cuenta con línea nacional telefónica (01 8000 413 710 y fijo 448 22 24 ext 2232, 1652), con respuesta guiada para que la comunidad realice contacto directo para generar sus PQRS.
- La atención al usuario es realizada en el marco de la cordialidad y el respeto; se tiene el personal para atender a la comunidad y se dispone de los espacios adecuados para llevar a cabo esta labor tan importante para la institución, en todos los casos se brinda una respuesta al manifestante de la PQRS.
- Existen buzones (diez en total) de sugerencias en las dos sedes para que la comunidad deje en ellos su expresión por escrito respecto al servicio recibido.
- Son realizadas encuestas de satisfacción entre los pacientes en forma presencial, tanto una vez finaliza el servicio, como días después de recibido.
- Las encuestas son tabuladas y se procede en consecuencia a partir de los resultados obtenidos.
- Son realizados los informes mensuales y enviados a la gerencia y a las respectivas entidades de control. Además, de la socialización con el cliente interno y su sensibilización



DEFINICIONES

Atención al usuario: Es el conjunto de servicios que se presta a las personas que usan nuestro servicio, y que requieran en un momento dado de la ayuda y orientación de los funcionarios para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.

Petición: Es el derecho fundamental que tienen todas las personas para hacer solicitudes respetuosas, de forma verbal, escrita o en medio electrónico, de interés general o particular, ante las autoridades o ante los particulares que cumplen una función pública, con el fin de recibir una respuesta de fondo que llene las expectativas del peticionario o que resuelvan efectivamente una situación que los está afectando con procedimientos rápidos y efectivos.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que presenta una persona en relación con una conducta que considera irregular de un empleado en frente al desempeño de sus funciones. También se define como: Es la denuncia respecto a conductas irregulares cometidas por funcionarios y/o particulares a quienes se les ha adjudicado la prestación de un servicio de la entidad o por falla del servicio.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario a la entidad para mejorar la gestión de los servicios de la entidad.

Servicio: Es la actividad adelantada por la institución para cubrir una necesidad primaria y vital que tienen todas las personas por el hecho de convivir en un conglomerado social; sumado a la actitud de servicio orientada principalmente a proporcionar bienestar a todas las personas.

Usuario: Todos los ciudadanos que reciben el servicio.

Hoja de ruta. Mecanismo por medio del cual se le hace trazabilidad a una manifestación ciudadana desde que llega a la entidad hasta que se resuelve en los términos de ley.

Trazabilidad. Mecanismo implementado para hacer el seguimiento efectivo de los documentos o actividades que conforman los procesos implementados dentro de una institución. Localización de todo aquello que está bajo consideración.



POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- El usuario debe presentar sus manifestaciones por escrito en forma respetuosa, utilizando cualquiera de los medios dispuestos por la institución.
- Dichas quejas y peticiones son radicadas según formato definido.
- Las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas son resueltas y debidamente notificadas dentro del término que la ley establece (15 días hábiles).
- La PQRS presentada debe remitirse al proceso pertinente para proyectar la respuesta en los términos establecidos por la institución. Las peticiones escritas deben contener por lo menos:
 - La designación de la autoridad a la que se dirige
 - Los nombres y apellidos completos del solicitante (no obligatorios) y de su apoderado si es del caso.
 - El objeto claro y preciso de la petición.
 - Las razones en las que se apoya.
 - Relación de documentos que acompañan la petición.
- Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el personal de atención al ciudadano llena el formato correspondiente.

RECOMENDACIONES

Incluir entre la masa de manifestaciones reportadas en los informes mensuales, aquellas que son presentadas o enviadas directamente por los pacientes a la EPS SAVIA SALUD (en el trimestre octubre-diciembre 82 manifestaciones). Aunque la coordinadora del área muestra entre sus resultados el haber analizado cada una de ellas, no incluirlas entre las recibidas, puede cambiar parcialmente el panorama del informe final.



JAIRO ANTONIO HIGUITA SANTA
JEFE DE CONTROL INTERNO
HOSPITAL SAN RAFAEL DE ITAGUI

