



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.
Nit: 891.800.982-3



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS**

MIREYA PERALTA RODRIGUEZ

Asesora de Control Interno

SANDRA PATRICIA MONTAÑA GUZMAN

Profesional Universitario

AGOSTO A DICIEMBRE DE 2018



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.
Nit: 891.800.982-3



INTRODUCCION

La Ley 1474 de Julio 12 de 2012 "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" establece en el Capítulo VI, Artículo 76 que la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá un informe semestral a la administración de la entidad.

OBJETIVO DEL INFORME: Verificar el cumplimiento con lo establecido en el Estatuto Anticorrupción, con el fin de Ofrecer un Servicio Optimo que satisfaga a cabalidad las Necesidades de los Usuarios.

CRITERIOS: En la realización del informe se tomaron como criterios, La Constitución Nacional, el Estatuto Anticorrupción y demás normas aplicables.

RESULTADOS TIPOS DE QUEJAS Durante el Periodo de Agosto a Diciembre de 2018, fueron presentadas Diez (10) quejas escritas, las cuales fueron dejadas mediante los buzones de sugerencias; se presento una (1) Petición, No hubo Sugerencias y Tampoco Felicitaciones, Además de Esto vía correo electrónico se dio respuesta a Seis (6) Solicitudes para Citas Médicas.

TIPO DE QUEJA	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)	QUEJA, TIPO DE SERVICIO Y/O PERSONAL	MOTIVO EXPUESTO POR EL USUARIO	CANTIDAD
ADMINISTRATIVA	4	100%	Eps Externa Aseo. Cafetería. Caja de Hospitalización (egresos)	Dificultad de entregar Medicamentos . Los Usuarios se sienten agredidos por la señora, además que deben gastar todo el dinero entregado por sus Familiares ya que no puede	4



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.
Nit: 891.800.982-3



				entregarles dinero el día de la salida. Por la Demora en las salidas ya que manifiesta que deben disponer de 2 horas para dicho proceso.	
ASISTENCIAL	6	100%	Quejas	Por la demora en la atención de consulta externa. Se sintió agredida por el especialista, ya que hubo un error en la prescripción del medicamento. Tres, ya que piden que la terapia física sea diferente y no tan rutinaria, ya que no varían las actividades.	6
			Personal Enfermería	Ya que el Usuario se siente agredido por que al parecer les quitan la comida.	2
TOTAL	10	100%			



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.
Nit: 891.800.982-3



Con respecto a las quejas Administrativas en total se recibieron Cuatro (4), que corresponde al 100% del total de las quejas y refieren la no entrega de medicamentos por parte de su EPS a la que está afiliado el usuario, ya que estas quejas están relacionadas con las fallas en la accesibilidad especialmente en la dificultad para acceder a su medicación mensual y evitar a sí la recaída y nueva hospitalización se suscribió Plan de Mejoramiento, se llevaron las quejas ante la secretaria de salud departamental y la supersalud, como resultado se han dado las respuestas a dichas quejas inmediatamente.

En cuanto a las Quejas por inconformidad con la señora de la cafetería, el subgerente del CRIB habló con la señora para mejorar la atención y que sea más tolerante con los pacientes teniendo en cuenta sus patologías.

En cuanto a la queja de los Egresos hospitalarios y los tiempos de mora en este se habló con la señora, y con las personas involucradas en el proceso para mejorar el procedimiento y de esta manera se disminuyera el tiempo, además se cita a los familiares con anterioridad y se les explica que deben tener disponibilidad de más o menos media hora para el egreso.

En cuanto a las quejas Asistenciales fueron cuatro (4) en total, que corresponden al 100% del total de las quejas refieren mejorar la atención en el trato humanizado en hospitalización y en consulta externa.

Se recibe queja referente a espera por atención de especialista y se informa al usuario que no es de manera frecuente se presenta en este caso por dificultad personal del profesional de la salud.

En cuanto al supuesto error en la prescripción del medicamento se constató y no fue error del especialista si no de la persona que recibe las fórmulas médicas, pero se dio respuesta inmediata a dicha solicitud hablando con la EPS para que solucionaran inmediatamente dicha entrega al usuario.

Se recibieron dos derechos de petición, para enviar a los Juzgados de Ejecución de Penas y Medias de Seguridad, ya que solicita su cambio de medida de seguridad; hasta el momento dichos juzgados no han dado respuesta alguna a estas peticiones.



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.
Nit: 891.800.982-3



MEDIOS DE COMUNICACIÓN: Los medios de comunicación que cuenta la ESE para recepcionar las quejas, peticiones, reclamos, sugerencias y felicitaciones es la oficina de Atención al Usuario-SIAU, los buzones de sugerencias que se encuentran en las áreas de mayor afluencia de público, la página Web institucional.

RECOMENDACIONES:

– Se sugiere a los jefes inmediatos que cuando se les envía las quejas, reclamos y sugerencias se envíen las respuestas con los trámites realizados por sus dependencias y sus funcionarios involucrados en estas, además de los planes de mejora hechos por sus grupos de trabajo ya que al comité omiten las respuesta y es muy difícil cerrar los casos y hacer seguimiento de los mismos.

Original Firmado

MIREYA PERALTA RODRIGUEZ

Asesora de Control Interno.

Original Firmado

SANDRA P. MONTAÑA G.

Profesional Universitario