



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 DE
LA E.S.E CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACÁ**

PRIMER SEMESTRE INCLUIDO JULIO DE 2020

SANDRA PATRICIA MONTAÑA GUZMÁN
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

MIREYA PERALTA
ASESORA DE CONTROL INTERNO

TUNJA, JULIO 2020

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”, establecen 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

Realizar el seguimiento y evaluación, al cumplimiento del trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones en la ESE Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá en el Periodo del 01 de enero al 31 de Julio de 2020: el Informe incluye el trámite dado a las PQRSF presentadas por los Usuarios mediante los Buzones de Sugerencias y Oficina de Atención al Usuario.

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 primer semestre del 2020, fueron presentadas catorce (14) quejas escritas, las cuales fueron dejadas en los buzones de sugerencias, se presentaron dos (2) sugerencias, un (1) reclamo y tres (3) peticiones.

Las quejas Administrativas fueron seis (6) en total, que corresponde al 100% del total de las quejas y refieren el no poder comunicarse para sacar citas médicas, ni para solicitar información, la cual fue gestionada y comunicada a la Subgerencia Administrativa; para que revisen los teléfonos, y entreguen un nuevo celular a la Funcionaria de Citas médicas ya que no funcionan, esto ya que varios usuarios han hecho la sugerencia de lo difícil que es comunicarse telefónicamente con la Empresa. Además, solicitan que los dejen Ingresar al hospital en los carros sobre todo con las personas de tercera edad y/o cuando llueve; es insuficiente el Aseo de los comedores y al parecer es muy repetitivos los menús y las dietas no son las adecuadas para ciertos usuarios.

Las quejas Asistenciales Fueron ocho (8) en total, que corresponden al 100% del total de las quejas y refieren los siguiente: la demora en a la atención por parte de la funcionaria de Caja y Facturación de Consulta Externa; el no solicitarles el consentimiento a los usuarios para el Ingreso de Estudiantes a la consulta; la Falta de Diplomacia del Especialista al referirse a sus situaciones en particular. Se quejan del mal comportamiento del Profesional ya que no ven el acompañamiento de este en cuanto al caso. Sugieren, que en Terapia Ocupacional sea con Pedagogía constructivista. Queja, en contra de Auxiliar por actitudes y comportamientos no adecuados por auxiliar de Enfermería con usuario.

TIPO DE QUEJA	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)	QUEJA, TIPO DE SERVICIO Y/O PERSONAL	MOTIVO EXPUESTO POR USUARIO	CANTIDAD
ADMINISTRATIVA	6	100%	Admisiones, caja y facturación, Consulta Externa, Portería y sugieren que el aseo que se realice sea de mejor calidad (1)	Dificultad de poder sacar historias clínicas (2). Dejar Ingresar Carros y poco asertivos en la Atención de los Usuarios (4). El servicio de Comida (1). La deficiencia en el Aseo del Comedor (1)	8
ASISTENCIALES	8	100%	El no poder sacar citas médicas telefónicas (3). La demora en la Atención (1) El Ingreso de los Estudiantes sin Consentimiento del Usuario a la Atención de los Familiares (1). Falta de Diplomacia (1). El No acompañamiento por el Médico Tratante (1) Sugerencia que las Actividades de T. Ocupacional sean con Pedagogía Constructiva (1). Queja por actitud y comportamientos no adecuados con el Usuario (1).	Dificultad para comunicarse y sacar citas médicas telefónicas. (3). El no encontrar el Funcionario en Caja Y facturación para Facturar y la espera prolongada (1). El supuesto maltrato del especialista A los Familiares del Usuario Hospitalario delante de los Estudiantes (1). No encuentran el acompañamiento por parte del psiquiatra al caso y no ven la mejoría (1). Sugieren actividades de T.	8

				Ocupacional con Pedagogías Constructivistas (1). Queja por actitudes y comportamientos no adecuados por el auxiliar de Enfermería con los usuarios (1)	
TOTAL	14	100%			

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 la mayor afluencia de público, la página web institucional.

En el buzón de consulta externa se recibieron dos (2), sugerencias en este primer semestre incluido julio, la cual sugería que les den números telefónicos donde les den números telefónicos donde les contesten para solicitar sus citas médicas. Se envía nota comunicando que se están realizando los ajustes necesarios para evitar los inconvenientes.

En el primer semestre Incluido Julio se encontraron ocho (8) quejas, tres (3) peticiones, y dos (2) sugerencias, en cuanto a la petición era dar citas medicas por los correos institucionales, lo cual se soluciono dando los horarios de atención al público y vía telefónica y que la persona de Caja y Facturación No se encuentra en su lugar de trabajo y se tienen que esperar más de 40 minutos para facturar.

DEBILIDADES:

- La percepción en algunas áreas con relación a las PQRS no es abordada con la mejor disposición por lo que no favorece la mejora continua (se recuerda que es un procedimiento que establece la norma, y No es punitivo, se deben hacer planes de mejora).
- Desde el mes de marzo por la Emergencia Sanitaria por COVID-19 se dispuso la apertura de los buzones y que el usuario que acompaña el proceso de PQRS lo hace de forma virtual y sigue el proceso telefónicamente, lo mismo sucede con los 2 representantes del comité de ética Hospitalaria participan de la misma manera (virtual y telefónicamente en el proceso que les corresponde), por ello las actas correspondientes no se encuentran firmadas por ellos, pero los comités en pleno se encuentran enterados del proceso que les corresponde y que se realizan.

FORTALEZAS:

- Se cuenta con buzones de sugerencias en las áreas de mayor afluencia de usuarios.
- Se capacito al Personal en Atención al Cliente y en Humanización del Servicio. (con la Asistencia de únicamente 1 persona del personal de citas medicas y el resto del personal de

los otros servicios esta se realizó en febrero de 2020 en inducción y reinducción de todo el personal de la ESE).

- Se cuenta con Formato de Quejas o sugerencias en la Página Web institucional y se mantienen impresos en los lugares donde se encuentran ubicados los buzones, se da información al respecto a los usuarios y familias.

RECOMENDACIONES:

- Se ve la necesidad de un video Institucional como estrategia el cual estaba funcionando, pero a mediados de marzo quitaron la transmisión y no se sabe la razón de la decisión; esto se realizo con el fin que los usuarios utilizaran más estos y poder tomar los correctivos de mejora en los diferentes servicios que se prestan y que ellos se educaran un poco más del proceso, de sus derechos y deberes, como también de la política de atención al usuario y la humanización del servicio. Dicho video se entrego a la profesional de comunicaciones de la Institución para que sea colocado en los televisores de consulta externa y en las diferentes unidades para obtener mejores resultados y que todos estemos capacitados en estos temas hablando todo el mismo lenguaje.

ORIGINAL FIRMADO

SANDRA PATRICIA MONTAÑA G.

Profesional Universitario

Atención al Usuario

ORIGINAL FIRMADO

MIREYA PERALTA

Asesora de Control Interno

