**INFORME DE PQRSF-ENCUESTAS PRIMER SEMESTRE 2024**

**PERIODO**

**PRIMER SEMESTRE DE ENERO A JUNIO DE LA VIGENCIA 2024**

**POR**

**MARIA EULALIA BERNAL GALLEGO**

**ASESORA CONTOL INTERNO**

**A**

**DOCTOR JULIAN ANDRES CORREA TRUJILLO**

**GERENTE**

**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E. DE ZARZAL VALLE DEL CAUCA**

**ELABORADO MES DE JULIO DEL 2024**

1. **INTRODUCCIÓN**

Dando cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 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.” la Asesora de Control Interno presenta el informe consolidado del primer semestre comprendido entre el primero (01) del mes de enero al 30 de junio de 2024, del proceso Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones PQRSF, Encuestas aplicadas.

Para la elaboración del informe se toma como base el informe consolidado de PQRSF y las encuestas al 30 de junio del 2024, enviado por la profesional encargada de la Oficina del SIAU, siendo la fuente principal para el seguimiento, análisis, revisión y verificar si los procesos de las PQRSF se les realizo el debido proceso de la solución y respuestas oportunas a través del Comité de PQRSF. Para este semestre se contó con el apoyo del asesor de Calidad en la reorganización de preguntas para aplicar las encuestas teniendo en cuenta el tipo de servicio.

La oficina del SIAU es la dependencia que sirve de enlace entre la comunidad y el Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal, pues es la encargada de realizar el seguimiento a las respuestas a las PQRS que se presenten por los diferentes medios como son: Buzones de Sugerencias, ventanilla única, Oficina del SIAU, Wasap, presencial, página web, correo electrónico del Hospital, encuestas directas a los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados y línea telefónica. Las cuales se presentan ante el comité de PQRSF donde son analizadas y se toman acciones correctivas para el mejoramiento continuo de los procesos.

1. **OBJETIVO**

Verificar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011” Por la cual se dictan Normas orientadas a fortalecer los Mecanismos de Prevención, Investigación y Sanción de Actos de Corrupción y la Efectividad de Control de la Gestión Pública.”, dando cumplimiento a la norma de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, ante la E.S.E y tomar acciones de mejora frete a las encuestas aplicadas.

1. **ALCANCE**

Seguimiento y revisión continúa con el fin de comprobar si los procesos de PQRSF se les dieron la solución y respuesta oportuna durante el primer semestre de enero a junio de la vigencia 2024 del Hospital Departamental San Rafael E.S.E. de Zarzal. El cual se elabora en el mes de julio de la vigencia 2024.

1. **CUADRO No.1 MEDIO DE RADICACION DE PQRSF**



Durante el primer semestre del año 2024 (enero a junio), se presentaron un total de 130 PQRSF de las cuales 106 se recibieron a través del buzón de sugerencias, 18 fueron presentadas por correo electrónico, 1 a través de la página Web, 3 PQRSF las hicieron de manera presencial, en ventanilla única 1 y 1 fue presentado a través del Wasap.

En el cuadro No.1, se puede observar que, durante el primer semestre de la presente vigencia, la comunidad expresa sus inquietudes a través de los diferentes medios que el Hospital tiene a disposición para presentar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias-recomendaciones o felicitaciones los cuáles utilizaron los buzones de sugerencias, la oficina del SIAU, correo electrónico, ventanilla única, página web, wasap y de manera presencial, para este semestre la comunidad no presento PQRSF en y el servicio telefónico ni ante la oficina del SIAU ni por llamadas telefónica, evidenciando que el medio más utilizado por los usuario son los buzones de sugerencias ubicados en la sede principal.

El cual refleja que las felicitaciones efectuadas a través de los buzones de sugerencias representan el 56.0% que corresponden a 73 usuarios satisfechos con el servicio recibidos por el Hospital Departamental San Rafael, las quejas presentan el 19% para un total 25 usuarios inconformes por los servicios recibidos, el 10% que fueron 13 usuarios que presentaron Peticiones, el 9% obedeció a 12 usuarios hicieron algunas sugerencias o recomendaciones para mejorar los servicios, el 3% que son 4 usuarios que presentaron reclamos simple por la inconformidad de los sevicias recibidos entre ellos un usuario no recibió oportunamente los alimentos generándole gastritis y el 2% corresponde a 3 usuarios que presentados reclamos priorizados donde manifiestan inconformidad por la mala facturación, no hay prioridad en la atención al adulto mayor entre otras situaciones, las cuales fueron presentadas y estudiadas en el Comité de PQRSF para su correspondiente respuesta y acción de mejora.

En las PRSF los usuarios exponen los motivos de la no conformidad por los servicios asistenciales prestados en dichas áreas las cuales se presentan para análisis en el comité de PQRFSF y son enviadas a su respectivo líder de procesos para dar la respuesta oportuna y presentar las acciones correctivas en cada uno de los temas presentados según las orientaciones de dicho comité donde el Señor Gerente se empodera del proceso con el fin de minimizar cada día más las solicitudes de inconformidad presentadas.

1. **CUADRO No. 2 RELACIÓN PQRSF POR SERVICIOS PRIMER SEMESTRE (ENERO A JUNIO) DE LA VIGENCIA 2024**





A partir de la presente vigencia el cuadro numero 2 presenta la clasificación según el tipo de Peticiones Quejas, Reclamos y Felicitaciones por los Servicios Prestados, ya que el nivel de satisfacción se presenta en cuadro independiente. Los cuales se analizan de la siguiente manera:

A continuación, se describen las PQRSF más significativas por servicio según el nivel de satisfacción de mayor a menor:

* 1. **Urgencias**:

El servicio de urgencias durante el primer semestre del 2024, recibió 28 PQRSF correspondientes a 21 felicitaciones, 4 Quejas, 1 Reclamos priorizado, 1 reclamo simple y 1 sugerencia. Las PQRSF más destacadas son las siguientes:

Las felicitaciones obedecen al buen servicio y atención recibida en las áreas de hospitalización, Cirugía, pediatría, consulta externa, control prenatal, maternidad y urgencias, se destaca las felicitaciones por la excelente atención recibida, buen trato y paciencia con los pacientes, el mejoramiento en la alimentación y el orden en las camas y camillas relacionadas con las sábanas. Se envía notificación al área con el fin de resaltar la labor desempeñada y se reitera la necesidad de continuar prestando los servicios con calidad humana en aras de transformar la atención en salud.

Se reciben cuatro (4) quejas, una (1) referencia la mala atención con una abuela por el doctor Carvajal, se remite para el trámite correspondiente ante la agremiación sindical,

Una (1) inconformidad por mal diligenciamiento en la Historia Clínica lo que ocasiono desplazamientos solicita que se le reconozcan los gastos dicha queja se remite al área jurídica para su respuesta.

Una (1) queja porque el vigilante de urgencias fue muy grosero al solicitar el retiro de la sala de urgencia de una acompañante de una beba que estaba enyesada se remite la inconformidad a la agremiación sindical para su proceso.

Una (1) queja por que la Doctora Soto, ni el Pediatría explicaron el procedimiento para un bebe de 2 meses que presento intolerancia a la lactosa.

Se evidencia que en la casilla de observación de la matriz del PQRSF, no se registra las respuestas a las inconformidades presentadas.

Se recibe un (1) reclamo priorizado a través del buzón de sugerencias por mala atención de la enfermera jefe de turno del día 07 de abril a las 5:00pm. Quien dice a la paciente que es vicio recurrir al servicio de urgencias por el mismo dolor, el requerimiento se envía a la agremiación sindical para su trámite.

A través del Buzón de surgencia se recibe un (1) reclamo simple donde una usuaria manifiesta que mientras estábamos en urgencias empezaron a salir cucarachas, moscas y zancudos, empezó a llover y hay muchas goteras las personas tuvieron que mover sus camillas para no mojarse, una chica boto mucha sangre mientras la canalizaban y nadie limpio la sangre y allí en el mismo lugar ubicaron a otro paciente, se direcciona la sugerencia al subdirector científico para que se tomen las acciones correctivas.

Una (1) sugerencia presentada por una usuaria ya que desde que ingreso la niña fue muy oportuna la atención la atendieron muy bien, pero si debería de haber un espacio más amplio para las personas en urgencias, de resto los servicios fueron muy bueno, a pesar del poco personal que hay para tratar la cantidad de usuarios cada día, mi queja si es con gatos que hay rondando por los espacios del Hospital, se remite a subdirector Científico para su conocimiento y fines correspondientes.

* 1. **Hospitalización**:

En el primer semestre del 2024 el servicio de Hospitalización recibo un total de veinticinco (25) PQRSF, prevaleciendo las felicitaciones por los servicios prestados con veintidós (22) usuarios satisfechos por la atención recibida.

Se presentaron dos (2) sugerencias: una (1) usuaria considera necesario se cuente con el servicio de wifi para poder comunicarse con las familias además por no ser del Municipio de Zarzal.

Una (1) sugerencia ya que la usuaria dice que en el servicio hay muchos gatos lo que no es bueno, así mismo manifiesta que mientas estuvo en urgencias había muchos pacientes para el espacio tan pequeño y que son muy pocos médicos y enfermeras, lo cual deberían mejorar. Se notifica al subdirector científico para los fines correspondientes.

Un (1) reclamo simple por que un paciente no recibido comida y siente gastritis, además de ser paciente psiquiátrica, se remite al subdirector científico para su acción correctiva.

* 1. **Citas**:

Se recibieron 13 peticiones y 6 quejas para un total de 19 PQRSF presentadas, siendo las más significativas:

Las 13 peticiones se recibieron por correo electrónico cuatro (4) usuarios presentaron su inconformidad por la asignación de citas con médicos generales y nueve (9) por diferentes especialistas.

6 quejas donde: Una (1) queja obedece a que el internista fue grosero con una funcionaria delante de la gente y compañeras de cita utilizando palabras que causan malestar argumentado que el era el único internista que estaba saturado de consultas. se notifica a Asociación Sindical de Trabajadores de Colombia y la Salud para los fines correspondientes.

Cuatro (4) quejas corresponden a la demora en la asignación de citas tanto de médicos generales como especialistas. Se explica a la usuaria que, al momento de verificar en las plataformas de citas, los pacientes se encuentran en lista de espera debido al gran flujo de pacientes que se presenta, por lo tanto, se debe de anteponer a las citas asignadas con prioridad, de igual manera la señora Lourdes debe de estar pendiente de su número telefónico, ya que, en cualquier momento se comunicaran con ella para asignar dicha cita, debido a que se está dando atención los fines de semana. Igualmente se asignan las citas a los usuarios.

Una (1) queja por que no se tienen orden para pasar con el ortopedista y pedí una cita por Whatsapp al número 323-2282117 y me atendió una muchacha Daniela cárdenas a lo cual me responde que para Coosalud no hay convenio para especialidades y yo estoy en tratamiento con el ortopedista desde enero y él siempre me ha atendido en el hospital. no entiendo porque ella no me quiere dar la cita. les pido el favor que me colaboren con esto. muchas gracias. Se envía para respuesta del subdirector científico ya que a la fecha no se cuenta con los servicios de la EPS COOSALUD.

* 1. **Pediatría**:

Durante el primer semestre del 2024 se presentaron 17 PQRSF, siendo las más relevante 15 felicitaciones donde los usuarios se encuentran satisfechos por los servicios recibidos por todo el personal asistencial de pediatría, son excelentes seres humanos, informa muy bien sobre el estado del paciente, las enfermeras de turno muy amables y pendientes de los medicamentos y a nuestro llamado, agradecimientos al gerente Julián por dirigir muy bien el Hospital en beneficio a la comunidad.

Se recibieron dos (2) sugerencias así:

Una (1) que a pesar de la super atención con la acudiente y él bebe, usuaria sugiere se habiliten la parte trasera y más baños solo hay uno para tantos pacientes, la atención muy buena.

Una (1) sugerencia por la atención que me prestaron fue muy buena, excelente, pero veo muy regular la higiene en cuanto a la loza, no recogen a tiempo se demoran mucho, un día vi a un gato comiendo las sobras, eso me pareció muy antigénico, pero lo demás muy bueno, les doy un 10.

Las cuales son remitidas a la subgerencia científica para su respectivo proceso.

* 1. **Consulta Externa:**

Se recepcionaron 10 PQRSF de las cuales siete (7) fueron felicitaciones, una (1) queja, un (1) reclamo simple y una (1) sugerencia).

Las felicitaciones son presentadas por la satisfacción de los usuarios por la atención ofrecida en el servicio con calidad humana.

Por ventanilla única se recepciona una (1) queja por un usuario insatisfecho por presunta mala prestación del servicio de atención al usuario, se envía al área de Talento Humano para su debido proceso.

Un (1) reclamo simple relacionado con junta de profesionales pendiente por enviar a lo que se explica que la presente junta de profesionales para el menor de edad David Matías Buitrago franco, fue entregada a su acudiente, el día de hoy 12 de febrero del 2024, en horas de la mañana.

Una (1) sugerencia recibida a través del buzón, donde la usuaria dicen se haga mantenimiento a los ventiladores, poner jabón y papel higiénico en los baños, se remite al sub director científico para su acción de mejora.

* 1. **Triage**:

Presento cinco (5) PQRSF, tres (3) de ellas fueron quejas y dos (2) sugerencias así:

Una (1) queja de una usuaria por el mal diagnóstico, por lo tanto, se remite a la subdirección científica para que se haga el debido proceso.

Una (1) queja a través del buzón por que el paciente manifiesta inconformidad por la demora para ser atendido por el médico. Se traslada la queja a subgerencia científica.

Una (1) queja donde una usuaria informa que por que en el Triage le dijeron que por el momento no hay servicio de psicología ni de trabajo social y que solo había atención hasta medio día, se envía para respuesta por parte de subdirector científico.

Una (1) sugerencia para que traten de minimizar los tiempos de espera en el servicio.

Una (1) sugerencia presentada por un usuario para que a cada paciente que llegue al Triage se le dé su turno ya que es mucha gente la que utiliza de ese servicio.

* 1. **Vigilancia**: Se presentaron cinco (5) quejas a través de los buzones y de manera presencial por los siguientes motivos:
1. Un usuario presento inconformidad por que recibió maltrato físico y verbal del vigilante.
2. El vigilante respondió de una manera muy grosera, falta de valores
3. El vigilante entra sin tocar la puerta a una habitación donde hay una menor hospitalizada.
4. El vigilante de la puerta principal no brindo orientación a un usuario que pregunto donde quedaba el consultorio del otorrino, además ingrese a las 6 de la mañana y me atendieron a 2:30 de la tarde, esto no es justo ni para el acudiente ni para el niño.
5. No es suficiente el número de cajeras en la ventanilla principal, además observe como el vigilante hace favores de facturar a conocidos, lo que no es justo ya que muchos madrugamos y hacemos largas filas para esperar ser atendidos y el vigilante no respeta, además desconoce la ubicación de los consultorios y no brinda una oportuna atención, lo cual se puede evidenciar en las cámaras si lo necesita.

Las cuales se remite a la Gerencia y subdirector científico para que se establezcan las acciones correspondientes.

Igualmente se presentaron las siguientes inconformidades en los siguientes servicios:

Anexos una (1) queja.

Caja Principal un (1) reclamo simple y un (1) reclamo priorizado.

Cirugía una (1) felicitación, dos (2) quejas.

Citología cuatro (4) sugerencias.

Control Prenatal tres (3) felicitaciones.

Facturación tres (3) quejas.

Maternidad cuatro (4) felicitaciones

Neurología un (1) reclamo simple.

Las cuales fueron enviadas a sus respectivos líderes de procesos para iniciar el debido proceso y tomar acciones de mejora.

Por lo anterior se evidencia que durante el primer semestre dl 2024 prevaleciente las satisfacciones con 78 usuarios que felicitaron la entidad por los diferentes servicios asistenciales recibidos y 52 usuarios presenta ton inconformidad por los servicios recibidos.

1. **MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIO MEDIANTE ENCUESTAS**

**PRIMER SEMESTRE (ENERO A JUNIO) DE LA VIGENCIA FISCAL 2024.**

El Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal, como una Institución prestadora de servicios se ha trazado como tarea monitorear la percepción que tiene la comunidad del Municipio de Zarzal en su zona Urbana y Rural, sobre los servicios que presta la E.S.E., con el fin de mejorar y buscar el mejoramiento continuo en el cumplimiento de los objetivos Institucionales y así transformar la atención en salud.

* 1. **Objetivo de la Encuesta**:

Medir la satisfacción de la Comunidad de la Zona Urbana y Rural del Municipio de Zarzal, con respecto a los servicios ofrecidos por las diferentes dependencias del Hospital Departamental San Rafal de Zarzal Valle, con el fin de identificar aspectos positivos y negativos, que permitan tomar decisiones para orientar y mejorar los diferentes procesos involucrados en la prestación de un servicio de excelente calidad, así como implementar acciones administrativas tendientes a lograr altos niveles de satisfacción de nuestros usuarios transformado la atención en Salud.

* 1. **Propósito de la encuesta**:

Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal durante el primer semestre 2024, por medio de una encuesta, que servirá para realizar mejoras del servicio de excelente calidad.

Durante el primer Semestre de la presente vigencia 2024, se han realizaron las encuestas en los Servicios de Consulta Externa, Urgencias, Hospitalización y Laboratorio Clínico, el cual se encuentra consolidado en el presente cuadro.

Se hace claridad que para la presente vigencia el área de calidad realizo ajustes en las encuestas las cuales varían según el tipo de servicio. Por lo tanto, para los meses de enero a abril el análisis continuo con la misma metodología el cual surte cambio a partir del mes de mayo de la presente vigencia.

1. **CONSOLIDADO ENCUESTAS APLICADOS POR SERVICIO**



En el presente cuadro se observa el resumen de las encuestas aplicadas por el área de servicio durante el primer semestre (enero a junio ) del 2024 se aplicaron un total de 1.995 encuestas clasificada en consulta externa con 602 encuestas aplicadas, en urgencias un total de 525, en hospitalización 394 y el Laboratorio Clínico 474, igualmente se puede evidenciar el número de encuestas aplicadas por mes, las cuales se analizarán de acuerdo al tipo de pregunta en el cuadro No.3 del presente informe.

ENCUESTAS APLICADAS POR SERVICO DE MAYO Y JUNIO DEL 2024

1. **CUADRO No. 3. ENCUESTAS POR TIPO DE PREGUNTA**



COMBINACIONES

MB: MUY BUENA

B: BUENA

R: REGULAR

M: MALA

MM: MUY MALA

NA/R: NO APLICA NO RESPONDEN

El presente cuadro se puede observar que se aplicaron 883 encuesta en los servicios de consulta externa 366, urgencias 288 y en hospitalización 229, ya que para los meses siguientes se diseñaron preguntas diferentes según el tipo de servicios, es así como en dicho cuadro se identifica claramente las respuestas que los usuarios calificaron los servicios de salud como muy buena, buena, regular, mala y muy mala, donde se concluye que los visitantes evaluaron los servicios recibidos de manera satisfactoria. Igualmente se analizan las demás pregunta por tipo de servicio de la siguiente manera:

* 1. **Consulta Externa**:







Se observa que para este semestre en el servicio de consulta externa los usuarios están satisfechos con la atención recibida, con el 82% de las encuestas utilizadas en dicho servicio.

Para los meses de mayo a junio se diseñaron 10 preguntas con un total de 236 encuestas aplicadas a diferentes usuarios, observando que más del 80% están satisfechos por el servicio recibido de consulta externa.

En relación a la pregunta aplicada a consulta externo cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos para los meses de mayo y junio 2024, 20 usuarios respondieron regular, bueno 186 y muy bueno 30. Observando que hay satisfacción con los servicios prestados.

De las 236 encuestas aplicadas a consulta externa 136 usuarios definitivamente si recomendarían a sus familiares y amigos a utilizar los servicios de salud del Hospital Departamental San Rafael Ese Zarzal, 95 usuarios respondieron que probablemente la recomendaría y 5 usuarios probablemente no recomiendan los servicios de consulta externa.

* 1. **Hospitalización**:







Durante los meses de enero a abril del año 2024, se aplicaron 229 encuestas destacando que el 81% de los usuarios se encuentran muy satisfechos por la atención recibida en el servicio de Hospitalización.

En el servicio de Hospitalización durante los meses de mayo a junio se diseñaron 9 preguntas aplicadas a 147 usuarios de los cuales el 83% consideran que los servicios son buenos y muy buenos, y un 17% lo consideran regular.

A la pregunta cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos durante los meses de mayo a junio del 2024 en Hospitalización, de 147 encuestas aplicadas 112 usuarios respondieron que el servicio fue bueno, 22 muy bueno y 13 regular.

De las 147 encuestas aplicadas al servicio de Hospitalización 95 usuarios probablemente si recomienda los servicios de hospitalización de la E.S.E. y 52 manifiestan que definitivamente si lo recomiendan. Observando que hay satisfacción con los servicios recibidos de salud del Hospital Departamental San Rafael Ese Zarzal.

* 1. **Urgencias**:







Para los meses de enero a abril del año 2024, se aplicaron 237 encuestas destacando que el 81% de los usuarios se encuentran muy satisfechos por la atención recibida en el servicio de Hospitalización

A la pregunta cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos para los meses de mayo y junio 2024 en el servicio de Urgencias, se aplicaron 237 encuestas de las cuales 175 usuarios respondieron que el servicio fue bueno, 50 muy bueno y 12 regular.

De las 237 encuestas aplicadas al servicio de Urgencias 130 usuarios expresan que probablemente si recomienda los servicios de Urgencias de la E.S.E. y 107 manifiestan que definitivamente si lo recomiendan. Observando que hay satisfacción con los servicios recibidos de salud del Hospital Departamental San Rafael Ese Zarzal.

* 1. **Laboratorio Clínico**:

**ENCUESTAS APLICADAS AL LABORATORIO CLINICO DE ENERO A ABRIL 2024**



**ENCUESTAS APLICADAS AL LABORATORIO DE MAYO A JUNIO DEL 2024**



Durante los meses de enero a abril se aplicaron 123 encuestas con 9 preguntas evidenciando que la mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos con los servicios prestados

Para el servicio de Laboratorio Clínico se diseñaron nueve (9) preguntas diferentes a los otros servicios, considerando que los servicios del laboratorio son eficientes por lo tanto se considera que en general la atención prestada en el Laboratorio Clínico es buena y muy buena con el 90% de los usuarios satisfechos.

Las encuestas solo se realizaron a dichos servicios por ser los más visitados por la comunidad zarzaleña y de Municipios Vecinos.

En el cuadro se visualiza claramente el nivel de respuesta que aportan los visitantes externos en solicitar un servicio de salud al Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal, las cuales son analizadas por el Comité, donde el gerente muestra su gran interés para dar solución de fondo a las diferentes solicitudes con el fin de lograr cada día el mejoramiento continuo de los servicios ofertados por la E.S.E. para transformar la atención en salud.

1. **CUADRO No 4 CONSOLIDO PREGUNTA SI RECOMIENDAN A ESTA IPS**



COMBINACIONES

DS: DEFINITIVAMENTE SI

PS: PROBABLEMENTE SI

PN: PROBABLEMENTE NO

DN: DEINITIVAMENTE NO

NR: NO RESPONDE.

A la pregunta si se recomendaría a los familiares y amigos a visitar esta IPS, del total de las 620 encuestas distribuidas a los usuarios aplicadas a los servicios de consulta eterna, hospitalización y urgencias durante los meses de enero a abril del 2024 respondieron de la siguiente manera:

* 1. **Consulta Externa**:

Se recibieron 236 formatos debidamente diligenciados, donde 136 personas respondieron que Definitivamente Si recomiendan a familiares y amigos a que visiten el Hospital, 95 responden que probablemente si la recomiendan, 5 contestan que Probablemente no lo recomiendan, y no responden/no aplican cero (0) usuario, Lo que significa que la gran mayoría de las personas que son atendidas en consulta externa si recomendarían los servicios de la E.S.E.

* 1. **Urgencias**:

Se aplicaron 237 formatos los cuales fueron diligenciados debidamente por los usuarios, donde 107 respondieron que Definitivamente Si recomiendan a familiares y amigos a que visiten el Hospital, 130 responden que probablemente si la recomiendan y un 1 respondido que probablemente no lo recomendarían, nuevamente se observa que del total de las encuestas los usuarios están satisfechos con los servicios recibidos donde recomendarían a que utilicen los servicios de salud con que cuenta el Hospital.

* 1. **Hospitalización**:

Se utilizaron 147 encuestas, de los cuales 95 respondieron que probablemente si lo recomendarían y 52 usuarios manifestaron que definitivamente si recomendarías a sus familiares y amigos a visitar la IPS,

Se evidencia la satisfacción de los encuestados en los servicios brindados por el hospital, en consulta externa, hospitalización y urgencias, donde recomiendan a las personas a visitar y utilizar dichos servicios.

Se concluye que cada el empoderamiento y compromiso de la Alta Gerencia de transformar la atención en salud cumpliendo así con los objetivos institucionales.

1. **DEBILIDADES**
2. Se reitera la falta de humanización por algún personal asistencial y administrativo para atender de manera respetuosa y eficiente a los clientes externos que requieren los servicios del Hospital pues se siguen presentado quejas por mala atención e insolencia de algunos médicos, personal de facturación y vigilantes.
3. Se observo que durante el primer semestre de la presente vigencia continúan largas filas en la caja de facturación del laboratorio.

1. Se observa que en la Entidad no cuenta con un Manual de atención preferencial y no hay señalización de atención preferencial para las mujeres embarazadas, niñas, niños y adultos mayores, personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos (as), enfermos mentales, víctimas de la violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado, personas que sufren de alguna enfermedad huérfana y pacientes de alto costo. como lo establece la Ley 27408“.
2. No hay suficiente ventilación y mucho calor para realizar algunos procedimientos en consultorios y el área de citología, odontología.
3. Se observan diferentes inconformidades por la demora en la asignación de citas de médicos especialista y general.
4. En las instalaciones del nuevo urgencias se evidenciaron goteras y falta de limpieza oportuna por derrame de sangre y aseo en general donde se observaron insectos en la sala.
5. No se da explicación clara por parte del médico pediatra en relación al tratamiento que debe seguir el paciente una vez se da de alta.
6. No hay equidad en la atención al público se observa preferencias por parte de las facturadoras.
7. Durante el primer semestre del 2024 se observó debilidades en la apertura de los buzones ubicados en los diferentes puestos de salud rural y urbano ya que no se realizaron de manera oportuna.

Para el primer semestre del 2024 las insatisfacciones presentaron el 42%, con 64 usuarios que presentaron algunas quejas, reclamos, peticiones o alguna sugerencia por el servicio recibido. Tales como: médicos toscos y groseros, no dan citas, demora para ser atendidos, dotación de ventiladores o aire acondicionada en las áreas entre otras, las cuales se les dio la respectiva respuesta.

1. **FORTALEZAS**
2. Se tiene el Comité de PQRSF, creado mediante Resolución No.090-2022 del 06 de abril del 2022.
3. Para el primer semestre la Trabajadora Social con un representante de los usuarios, calidad, un representante de la Secretaría de Salud Municipal y control interno, realizaron la apertura de los buzones ubicados en las instalaciones del Hospital todos los martes, con el fin de identificar las inconformidades de los visitantes y tomar acciones correctivas a las diferentes PAQRSF, las cuales son analizadas en el Comité con el fin de continuar el fortalecimiento de los servicios de salud con calidad. Se hace claridad que pocas veces hace presencia el representante de la asociación de usuarios, igualmente no se abrieron los buzones que están extramuralmente.
4. Las satisfacciones presentaron el 58% con un total de 89 usuarios que presentaron felicitaciones por la atención recibida siendo los más relevantes los siguientes servicios: Consulta Externa, Urgencias, Hospitalización, Hospitalización Pediátrica, Cirugía, Control Prenatal, Maternidad y Crónicos.

1. Se cuenta con los buzones de sugerencia, la oficina del SIAU, como medios de comunicación entre la comunidad y el Hospital para que los usuarios visitantes expresen su satisfacción o insatisfacción con los servicios ofrecidos por el Hospital. lo que permitir a la E.S.E. identificar las debilidades por parte de los usuarios que requieren estos servicios y así establecer estrategias del mejoramiento continuo.
2. El hospital tiene los siguientes medios para la recepción y registro de las PQRSF al servicio de la Población Zarzaleña:

buzones de sugerencias

Link en la página WEB del Hospital.

Encuestas directas a los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados.

Línea telefónica.

Ventanilla Única recepción de todas las peticiones, quejas o reclamos que presentan los usuarios.

Cuenta con oficina del SIAU para la atención personalizada de los usuarios.

Un buzón de sugerencias en el Puesto de Salud de la Paila.

Un buzón de sugerencias en el Puesto de Salud de Vallejuelo.

Un buzón de sugerencias en el Puesto de Salud del Barrio Simón Bolívar.

1. **RECOMENDACIONES**

Con el fin de buscar la excelencia en los servicios ofrecidos por el Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal respetuosamente me permito dejar las siguientes recomendaciones para tener en cuenta como acciones de mejora:

1. Establecer políticas de Capacitación de Humanidad al personal asistencial y administrativo que atiende a los usuarios como trato digno y atención al usuario ya que se continúa presentado inconformidades por la mala atención brindada algunos usuarios.
2. Dar respuesta oportuna y dentro los términos establecidos en la Ley 1755 del 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” en su artículo 14 y demás normas concordantes, ya que continúan evidencia que no se dan respuesta oportuna a unas solicitudes presentadas.

1. Enviar las respuestas por medio de correo electrónico con el fin de minimizar papel y cumplir con le establecido en el Decreto Ley 019 del 2012 “Por el cual se dictan Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”. Si el usuario registra sus datos.
2. Se recomienda que si por alguna razón no se puede dar respuesta una PQRSF dentro de los 15 días hábiles se debe realizar una notificación al usuario solicitando tiempo extra (definiendo cuánto tiempo más se va a demorar la respuesta explicando el motivo).
3. Se Reitera la recomendación que al momento de iniciar un proceso de descargos según las PQRSF presentadas, se envié copia del asunto en el expediente laboral del funcionario, ya que si la acción correctiva no se tiene en cuenta se puede iniciar un proceso ante otras instancias como una posible investigación disciplinaria si diera lugar o en su defecto comunicar por escrito a las agremiaciones encargadas de la contratación de personal.
4. Establecer controles de seguimientos periódicos a los diferentes servicios asistenciales que permitan identificar si se está prestando el servicio con honestidad, ética profesional, con respeto y un buen trato digno al paciente y acompañante si lo tiene.
5. Se recomienda respetuosamente se contemple la posibilidad de dotar de ventiladores o en su defecto de aire acondicionado algunas áreas que están presentado demasiado calor como: citología, hospitalización pediatría, consultorios entre otras.
6. Se recomienda buscar mecanismos para el mejoramiento de la atención de los pacientes tanto en la caja facturadoras de laboratorio clínico como en la atención en la toma y recepción de muestras para evitar largas filas, igualmente enviar los resultados al correo electrónico cuando un paciente lo requiera.
7. Se recomienda que las satisfacciones expresadas por los usuarios por los servicios recibidos se envía oficio de felicitaciones las áreas correspondientes o a la agremiación.
8. Se recomienda registrar en la casilla de observación de la matriz del PQRSF, las respuestas a las inconformidades presentadas y el seguimiento realizado de parte de la oficina del SIAU.
9. **CONCLUSIONES**

Se evidencia el compromiso y liderazgo de la gerencia a cargo del Doctor JULIAN ANDRES CORREA TRUJILLO, para dar solución a la gran mayoría de las peticiones de los usuarios lo que conlleva a que cada día se busque el mejoramiento continuo y por ende transformar la atención en salud a través del Comité de PQRSF.

Para dar seguimiento a lo establecido en la norma de realizar el seguimiento en el cumplimiento de las PQRSF se concertó con cada uno de los lideres responsables el estado respuestas que se dieron durante el primer semestre de la presente vigencia fiscal, quienes manifestaron que a cada una de las PQRSF se les dio el trámite necesario y se tomaron las acciones correctivas.

 El Hospital Departamental San Rafael ESE Zarzal cuenta con la página web principal de toda entidad donde existe el link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos presenten quejas, además se creó un formulario donde la comunidad puede denunciar posibles actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento.

Las insatisfacción correspondientes al área asistencial son remitidas a la Subdirección Científica y las administrativas a subgerencia administrativa, quienes inician el proceso correspondiente a los descargos por parte de los profesionales involucrados y si amerita son enviados a control interno disciplinario, con el fin de que se inicien las averiguaciones y correcciones necesarias, los funcionarios que por su tipo de vínculo pertenecen a una agremiación de manera coordinada se inician los llamados pertinentes a través de dicha agremiación quien es la encargada de hacer el debido proceso y tomar las acciones correspondientes en aras de buscar el mejoramiento en la atención prestada.

La Asesora de Control Interno concluye que el Sistema de Quejas y Reclamos del Hospital Departamental San Rafael ESE Zarzal durante el primer semestre (enero a junio) del 2024, presento debilidades en el proceso interno debido a los cambios de personal generando retrasos en informes y diligenciamiento de las diferentes matrices además de la apertura de buzones externos.

A pesar de los esfuerzos de la Gerencia por capacitar cada día a su equipo de trabajo en temas de humanización, se continúan evidenciando PQRSF por la mala atención de algún personal administrativo y asistencia independientemente del tipo de vinculación

**MARIA EULALIA BERNAL GALLEGO**

**Asesora Control Interno**

**Original Firmado**