



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIA (PQRS) SEMESTRE I DE 2016

Dentro de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, manifiesta como deber de la oficina de control interno o de quien haga las veces el seguimiento de la PQRS frente al trámite, oportunidad en el servicio ofrecido por la entidad de acuerdo a su naturaleza

Por lo anterior, el presente informe refleja la gestión realizada al componente de comunicación con el cliente a través de los diferentes canales establecidos por la entidad con base a los requisitos establecidos por la ley y la organización durante el primer semestre de la vigencia 2016.

DESARROLLO

Con base en el proceso de auditoría interna se evidencia los siguientes hallazgos:

1. CONFORMIDADES

- ✓ El Hospital San Rafael ESE, cuenta con una dependencia y persona responsable para establecer comunicación y atención a los usuarios frente a sus necesidades y expectativas y por ende para la gestión de PQRS
- ✓ Cuenta con un procedimiento documentado para el trámite de PQRS
- ✓ El hospital ha dispuesto de los siguientes canales de comunicación del cliente entre las que se destaca: buzones dispuestos en el área de programas ambulatorios, urgencias y hospitalización; dispone de un link en la página web de la entidad, correo electrónico, línea telefónica, aplicación de encuestas de satisfacción y dependencia para la atención presencial.

Trabajamos para Usted

CRA 3 No. 13-21 Celulares: 321 640 76 23 – 321 867 65 62 – 312 815 67 93

El Águila – Valle del Cauca

Correo electrónico: hosanraf@yahoo.com.mx

<http://www.hospitaldelaguila.gov.co>

- ✓ Se encuentra registro de las PQRS recepcionadas identificando cada una de las mismas
- ✓ El líder del proceso de atención al usuario brinda constantemente información a los usuarios sobre sus derechos y deberes haciendo énfasis en el derecho a presentar PQRS a través de material impreso
- ✓ Se evidencia procesamiento del total de encuestas aplicadas que para el primer semestre de 2016 fue de 666 de las cuales se obtuvo el siguiente resultado en cuanto a satisfacción de los servicios prestados

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL

MES	SATISFECHO	NO SATISFECHO	TOTAL	%
Enero	135	0	135	100%
Febrero	103	1	104	99.3%
Marzo	83	0	83	100%
Abril	61	0	60	100%
Mayo	148	0	148	100%
Junio	135	0	135	100%
TOTAL	666	1	665	99.8%

- ✓ Se recibieron 2 derechos de petición a las cuales se realizó la siguiente gestión

Petición	Fecha de recepción	Asunto	Responsable	Consecutivo de oficio de respuesta	Fecha de respuesta
100	28-03-2016	Circularización de muestras de laboratorio	Gerencia	039	28-03-2016
171	25-05-2016	Explicación de los criterios técnicos para la aplicación del triage	Gerencia	060	02-06-2016

Trabajamos para Usted

CRA 3 No. 13-21 Celulares: 321 640 76 23 – 321 867 65 62 – 312 815 67 93

El Águila – Valle del Cauca

Correo electrónico: hosanraf@yahoo.com.mx

http://www.hospitaldelaguila.gov.co

2. NO CONFORMIDADES

- ✓ El hospital a través de buzones recibió las siguientes quejas y/o reclamos:

Reclamo	Fecha de recepción	Asunto	Estado de la QRS	Responsable de la Respuesta
FQRS-001-2016	09-02-2016	Retardo en atención médica, incumplimiento de horarios	Cerrada. Se le da respuesta de manera escrita	Lider SIAU
PQRS 002-2016	13-04-2016	No se encontraron resultados de exámenes de laboratorio	Cerrada. Se le da respuesta de manera escrita	Bacterióloga

A las 2 quejas presentadas a través de los buzones se dio respuesta dentro de los términos de ley.

3. CONCLUSIONES

- ✓ La entidad ha mejorado la respuesta dentro de los términos definidos por la ley a los reclamos presentados por los usuarios
- ✓ Al 100% de los reclamos recibido en la entidad se implementaron las correcciones solicitadas, es decir se gestionó lo solicitado por el reclamante
- ✓ El canal de comunicación más utilizado durante el primer semestre fue los buzones dispuestos por la entidad en los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias
- ✓ La entidad no está evaluando la eficiencia del total de canales dispuestos para establecer comunicación con los usuarios

Trabajamos para Usted

CRA 3 No. 13-21 Celulares: 321 640 76 23 – 321 867 65 62 – 312 815 67 93

El Águila – Valle del Cauca

Correo electrónico: hosanraf@yahoo.com.mx

<http://www.hospitaldelaguila.gov.co>



E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL
NIT 891.901.082-3
El Águila – Valle del Cauca



- ✓ No se registra evidencia de promoción de otros canales de comunicación con el cliente externo

- ✓ No se evidencia racionalización de trámites para hacer más fácil la relación entre el hospital y sus usuarios.

LUZ BIANETH MARULANDA CASTAÑO
ASESORA DE CONTROL INTERNO

Trabajamos para Usted

CRA 3 No. 13-21 Celulares: 321 640 76 23 – 321 867 65 62 – 312 815 67 93

El Águila – Valle del Cauca

Correo electrónico: hosanraf@yahoo.com.mx

<http://www.hospitaldelaguila.gov.co>