

Doctora

**LILIAM B. SANCHEZ MURILLO**

Gerente (e)

ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA

Cimitarra – Santander

**ASUNTO: INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS Y RECLAMOS ABRIL A JUNIO 30 DE 2024.**

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 174 de 2011, “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 trimestral sobre el particular.” Y los lineamientos para la construcción del plan de anticorrupción, la oficina de control interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, queja, reclamos, sugerencias y denuncias para el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2024, para la realización de este informe se tiene como fuente la información suministrada por el área de Sistema de información y atención al usuario – SIAU.

El siguiente informe corresponde al II semestre de la vigencia 2024, 1 de abril a 30 de junio.

**1. Mecanismos de Recepción de Quejas y Reclamos**

La entidad cuenta con diversos medios para la recepción de quejas y reclamos tales como:

- Oficina de SIAU
- Pueden presentar sus peticiones, quejas, sugerencias y reclamos por medio telefónico, vía WhatsApp y redes sociales.
- La entidad cuenta con buzón de sugerencias, peticiones y reclamos el cual se revisa periódicamente.

**2. Validación**

La oficina de control interno ha revisado la información entregada por la oficina del SIAU, encontrando que está funcionando adecuadamente el proceso y con el cual se realiza la oportuna respuesta a cada una de la PQRS. Al usuario se le informa e instruye sobre el uso del buzón de sugerencias, además de otros medios como la línea telefónica, WhatsApp y redes sociales de la ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA, para que cada vez que reciba alguno de los servicios en la entidad tenga la posibilidad de expresar su inconformidad, sugerencia o felicitación a la atención recibida.

### 3. Características de las atenciones

A 30 de junio de 2024 se recibieron en la Oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario, un total de 10 manifestaciones la cual corresponden a quejas.

Tipo de manifestación	Servicios ambulatorios	Urgencias	Hospitalización	Administración	Total
Petición	0	0	0	0	0
Queja	6	4	0	0	10
Reclamo	0	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

### 4. Motivo de satisfacción e insatisfacción

Las manifestaciones de quejas presentadas son tipificadas en diferentes motivos:

Atributo	Cantidad
Oportunidad- /otro	7
Accesibilidad	0
Humanización	0
Seguridad	0
Continuidad	0
Pertinencia	0
calidad	3
<b>Total</b>	<b>10</b>

Causa	Cantidad
Demora en oportunidad en asignación por medicina general—10-11-12-14-17	5
Trato inadecuado funcionario de salud -15-19	2
Demora en Autorización de servicios de salud-Remisión Nutricion-16-18	2
Demora atención cita por medicina general-13	1
<b>Total</b>	<b>10</b>

PLAN DE MEJORA				Código: F-GC-05					
				Fecha: 01/11/2020	Versión: 2				
Acción de Mejoramiento	Responsable de ejecución	Fecha de Cumplimiento	Estado de Avance	Descripción de avance	% cumplimiento	fecha avance	meta	actividades	jun-24
Realizar capacitación grupal a colaboradores en trato digno y atención Humanizada en los servicios de salud.	Enfermera coordinadora-siau	100%	Finalizado	Realizar capacitaciones al personal asistencial en trato digno y atención humanizada en la prestación de los servicios de salud	%	30/06/2024			
Sencillicar mediante capacitación a los usuarios en horarios de atención de servicios ambulatorios	siau	100%	Finalizado	Se efectuó orientación educación a los usuarios asistentes en salas de espera, en accesibilidad en asignación de citas de manera presencial y vía telefónica con intervención de siau (folletos ilustrativos)	100%	30/06/2024			
Gestionar asignación de servicios ambulatorios vía telefónica a través de línea de siau a usuarios de zonas apartadas	siau	100%	Finalizado	Se efectuó capacitación a los usuarios en salas de espera en accesibilidad sobre la orientación en atención de servicios ambulatorios a través de mensajes de wassap de línea de siau en zonas alejadas del municipio.	100%	30/06/2024			
Acción de Mejoramiento	Responsable de ejecución	Fecha de Cumplimiento	Estado de Avance	Descripción de avance	% cumplimiento	fecha avance	meta	actividades	II TRIMESTRE 2024
Notificar internamente a la				Realizar reuniones con el equipo médico y					

E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE CIMITARRA SANTANDER														
NIT. 890.204.895-0														
CONSOLIDADO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN														
REPORTE: MAYO 2024														
10														
Res 256														
INDICADOR	CALIFICACION	Coosalud	N. EPS	Saludtotal	S Militar	Avanzar	particular	SISBEN	OTROS	TOTAL	In-satisf	SATISF	% In- Satisfccion	%Satisfaccion
No. Total de usuarios que respondieron a la encuesta sobre la atención prestada por el servicio de Urgencias.	3	35	24	1					13	73	2	71	3%	97%
No. Total de usuarios que respondieron a la encuesta sobre la atención prestada por el servicio de Hospitalización.	5	18	13						3	34	0	34	0%	100%
No. Total de usuarios que respondieron a la encuesta sobre la atención prestada por el servicio de C. Externa		53	7	2						62	3	59	5%	95%
No. Total de usuarios que respondieron a la encuesta sobre la atención prestada por el servicio de Promoción y Prevención		11	3							14	0	14	0%	100%
No. Total de usuarios que respondieron a la encuesta sobre la atención prestada por el servicio de Odontología		16	4	1	1					22	1	21	5%	95%
No. Total de usuarios que respondieron a la encuesta sobre la atención prestada por el servicio de Ayudas Diagnosticas		8	3						1	12	0	12	0%	100%
No. Total de usuarios que respondieron a la encuesta sobre la atención prestada por el servicio AMBULATORIOS	4	88	17	3	1	0	0	0	1	110	4	106	4%	96%
No. Total de encuestas de satisfacción realizadas.		141	54	4	1	0	0	0	17	217	6	211	3%	97%
	Alto	5			ENCUESTADOS			SATISFECHOS			INSATISFECHOS			
	Medio	3--4			217			212			5			
	Bajo	2												

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- En cuanto calidad y humanización en la prestación de los servicios – asistenciales a la comunidad por parte del recurso humano de la ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA, se recomienda seguir trabajando en la mejora continua del servicio al cliente y así seguir prestando un excelente servicio y que la ESE sea reconocida como una de las mejores.
- Se observa el debido seguimiento a la PQRS presentadas por los usuarios frente a los diferente servicios recibidos en la ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA y su tramite y respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.

Cordialmente,



**CAROLINA RUEDA DELGADO**  
**Asesora de Control Interno**  
**ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA**