



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL
PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENICAS, DENUNCIAS
Y FELICITACIONES EN LA ESE
HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL I DE SAN
JUAN DEL CESAR (GUAJIRA).**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**Periodo evaluado: Enero – Junio del
2024**



San Juan del Cesar, 12 de Julio 2024

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 , que dispone: “*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.*”, el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015 , que ordena: “*De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.*”, se presenta el informe de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) radicadas en el Hospital San Rafael de San Juan del Cesar, el cual sirve como herramienta de gerencia y de control para mejorar continuamente, permitiendo conocer las inquietudes de la población respecto a los servicios prestados por dicha entidad, evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias.

A continuación, se relacionan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentados y tramitados en el Hospital San Rafael de San Juan del Cesar durante el primer semestre del 2024, con el fin de analizar el comportamiento de las áreas frente a las PQRSDF; las cuales se Recepta, clasifican y se asignan a la dependencia correspondiente, para que sean atendidas de conformidad con los términos de ley y de esta manera brindar una atención integral a la ciudadanía.

1. Disposiciones Legales

Ley 190 de 1995, Congreso de la República Colombiana, "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa." Art. 54. Ley 1712 de 2014, Congreso de la República Colombia, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones." Art. 11. Literal h. Decreto 103 de 2015, Presidencia de la República de Colombiana, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones." Art. 52. Decreto 2232 de 1995, Congreso de la República Colombiana, "Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el Sistema de Quejas y Reclamos." Art. 9.

2. Desarrollo de la Auditoría

El informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRSDF), por parte de la oficina de Control Interno durante el primer semestre de la vigencia 2024, el cual



hace referencia a las actividades que la entidad viene desarrollando por medio de los mecanismo establecidos por Ley, para dar el trámite respectivo a todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. Se elabora bajo la información que se solicita al Líder de Sistema de Información y Atención al Usuario, sobre las PQRDSF radicadas y gestionadas por la institución durante el periodo de seguimiento requerido, el cual muestra el registro y trazabilidad de toda comunicación que solicite la atención sobre requerimientos propios del funcionamiento de la institución.

3. Resultado Verificación Primer Semestre de 2023

Se procedió a realizar los filtros correspondientes para determinar:

- Número de PQRDSF por mes
- El tipo de solicitudes
- Los medios o canales por donde se recibió las PQRDSF.
- Los tiempos transcurridos de respuesta, desde el momento del registro de las mismas.
- Las PQRDSF radicadas por servicio.
- Medios de recepción de PQRDSF.

3.1. Número de PQRDSF por mes

En total se recibieron mil treinta y siete (1037) PQRDSF en el periodo comprendido entre el 1 de Enero al 30 de Junio de 2024.

3.2. - Clasificación de las PQRDSF

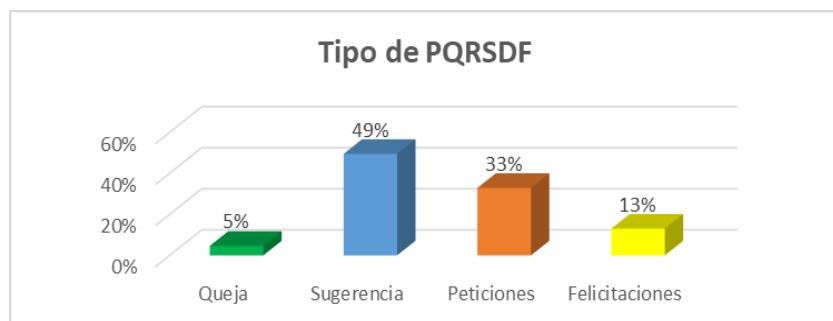
Las Seiscientas cincuenta y un (651) PQRDSF recibidas, están clasificadas así:

Tabla No.1 Clasificación PQRDSF

TIPO DE SOLICITUD	%	CANTIDAD
Queja	5%	48
Sugerencia	49%	513
Peticiones	33%	341
Felicitaciones	13%	135
TOTAL	100%	1037



Grafica N°1 Representación porcentual por Tipología



3.3.- Análisis de Seguimiento de Quejas

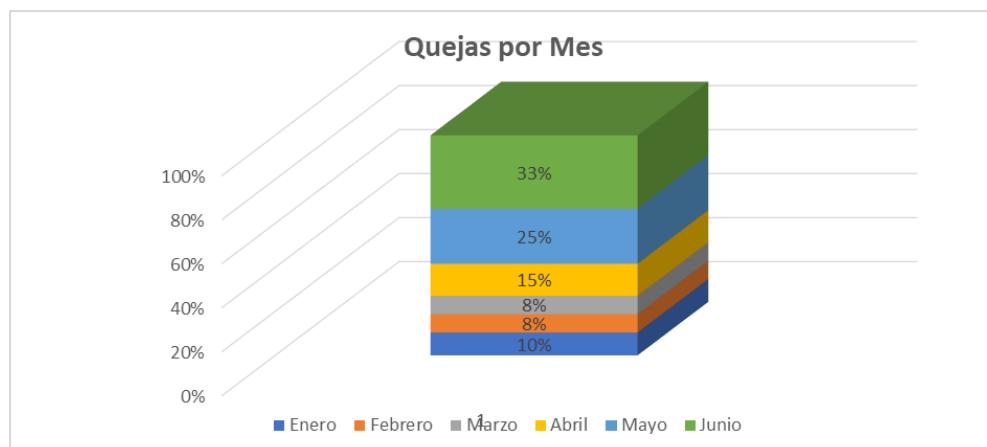
En total se recibieron Cuarenta y Ocho (48) Quejas en el período comprendido entre el 1 de Enero al 30 de Junio de 2024.

3.3.1.-Clasificación de las Quejas por Mes

Tabla No.2 Quejas por Mes

MES	%	CANTIDAD
Enero	10%	5
Febrero	8%	4
Marzo	8%	4
Abril	15%	7
Mayo	25%	12
Junio	33%	16
TOTAL	100%	48

Grafica N°2 Representación porcentual de Quejas por Mes





3.3.2.- Clasificación de las Quejas por Área

Tabla No.3 Clasificación de Quejas por Área

SERVICIO	%	CANTIDAD
Urgencias	23%	11
Hospitalización	44%	21
Consulta Externa	21%	10
Baja Complejidad	10%	5
Cirugía	2%	1
TOTAL	100%	48

Grafica N°3 Representación porcentual de Quejas por Área



3.3.3.- Clasificación de las Quejas por Servicio y por Causa

Tabla No.4 Clasificación de Quejas por Servicio y por Causa

AREA	CAUSAS	%	CANTIDAD
URGENCIA	Lentitud en los procesos	18%	2
	Usuario no acepta normas institucionales	18%	2
	Usuario grosero y maltrato al trabajador	36%	4
	Tracto indigno o deshumanizado	18%	2
	Maltrato a la misión medica	9%	1
BAJA COMPLEJIDAD	Limitaciones en la información	40%	2
	Solicitud incompleta y no procedente	20%	1
	Lentitud en la prestación del servicio de consulta medica	20%	1
	Restricción en el acceso por falta de oportunidad para la atención	20%	1



INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICION QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIA DENUNCIAS Y FELICITACIONES

Código: CI-F-INF-07

Versión:1.0

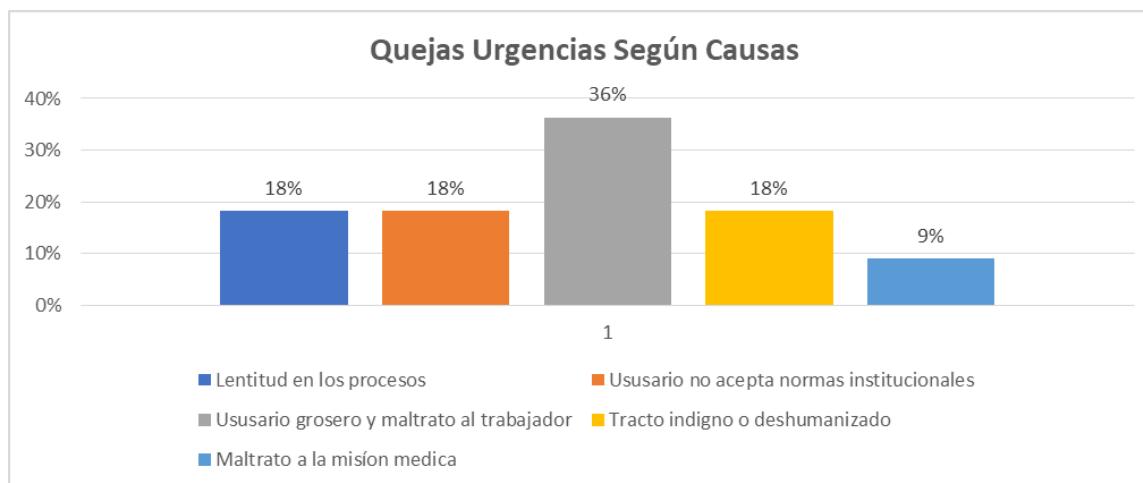
Vigencia:29/03/2017

CONTROL INTERNO

Página 6 de 1

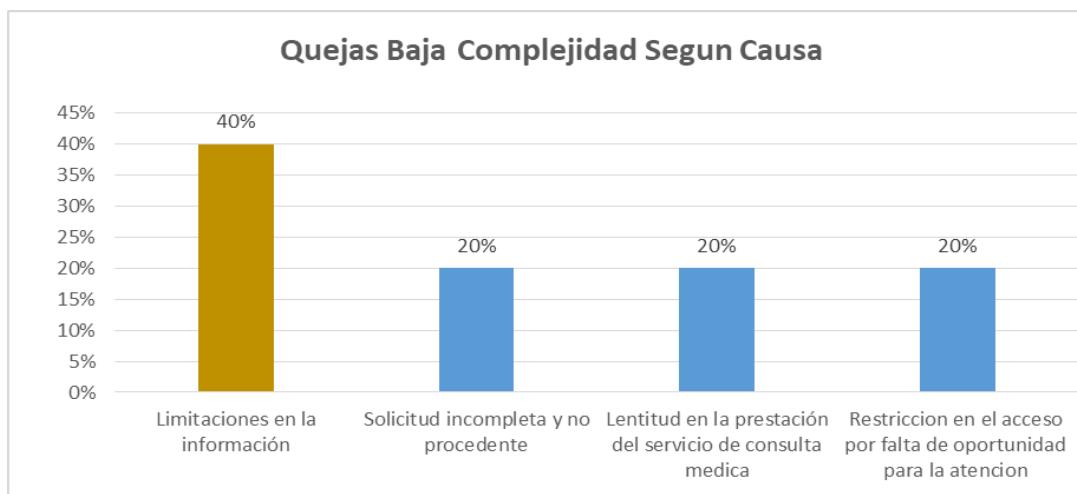
CONSULTA EXTERNA	Lentitud en los procesos	10%	1
	Usuario no acepta normas institucionales	10%	1
	Barreras en la atención	10%	1
	Vulneración de los derechos	10%	1
	Limitaciones en la información	10%	1
	Daños en infraestructura	10%	1
	Falta de oportunidad en la programación de cirugía	10%	1
	Falta de oportunidad en la programación de cirugía de parte de la EAPB	10%	1
	No accesibilidad a la oportunidad en la atención médica especializada	20%	2
HOSPITALIZACION	Funcionario groseros y mala atención	5%	1
	Atención inoportuna	10%	2
	Lentitud en los procesos	10%	2
	Barrera en la atención	29%	6
	Vulneración de los Derechos	5%	1
	Limitaciones en la información	14%	3
	Deterioro en las relaciones interpersonales en los trabajadores	5%	1
	Deficiencia en la seguridad del paciente.	19%	4
	Recursos físicos insuficientes	5%	1
CIRUGIA	Lentitud en los procesos	100%	1

Grafica N°4 Representación porcentual de Quejas Radicadas en Urgencia y Causa

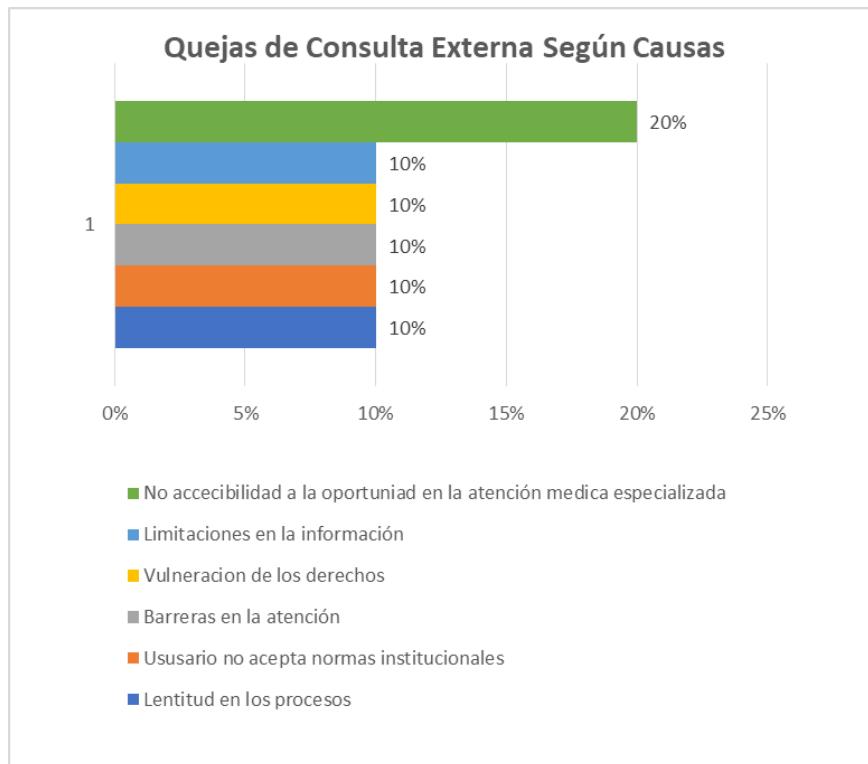




Grafica N°5 Representación porcentual de Quejas Radicadas en Baja Complejidad y Causa

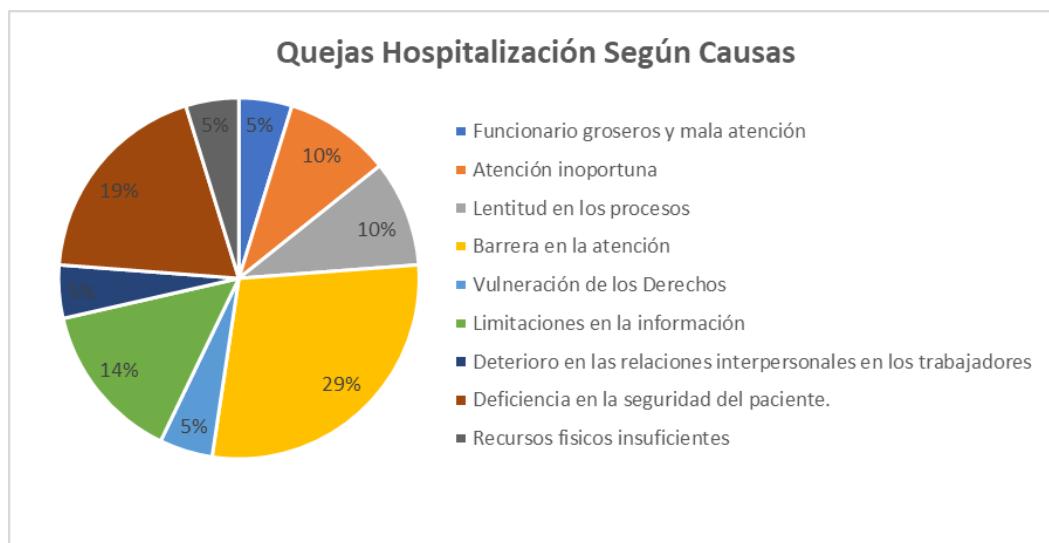


Grafica N°6 Representación porcentual de Quejas Radicadas en Consulta Externa y Causa

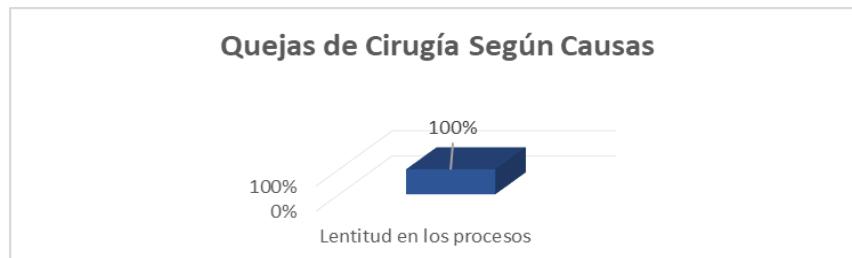




Grafica N°7 Representación porcentual de Quejas Radicadas en Hospitalización y Causa



Grafica N° 8 Representación porcentual de Quejas Radicadas en Cirugía y Causa



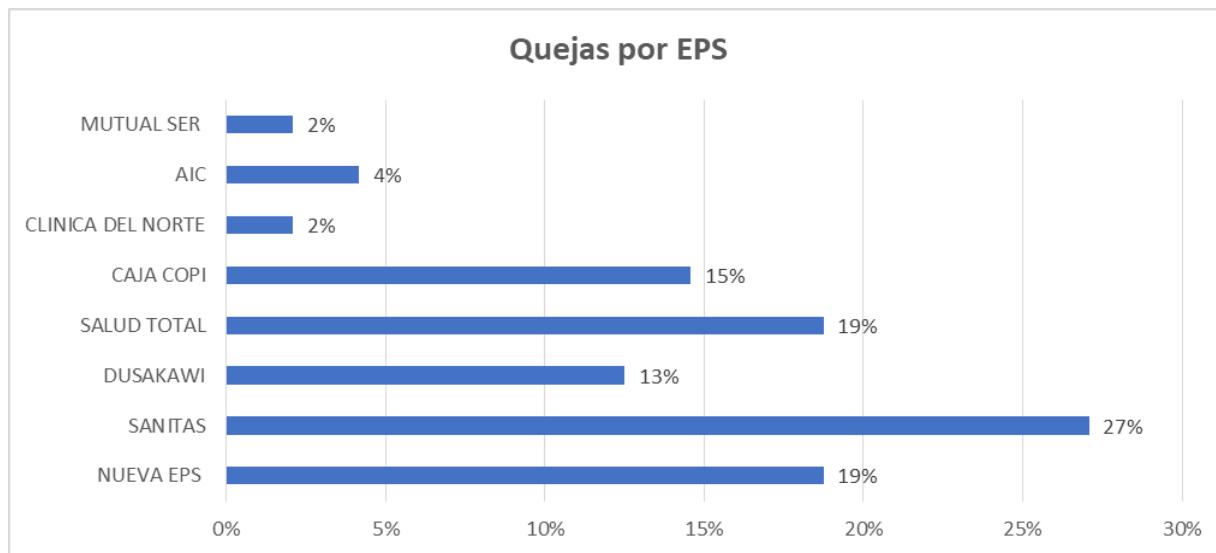
3.3.4.- Clasificación de las Quejas por EPS

Tabla No.5 Clasificación de Quejas por EPS

EPS	%	CANTIDAD
NUEVA EPS	19%	9
SANITAS	27%	13
DUSAKAWI	13%	6
SALUD TOTAL	19%	9
CAJA COPI	15%	7
CLINICA DEL NORTE	2%	1
AIC	4%	2
MUTUAL SER	2%	1
TOTAL	100%	48



Grafica N° 9 Representación porcentual de Quejas por EPS

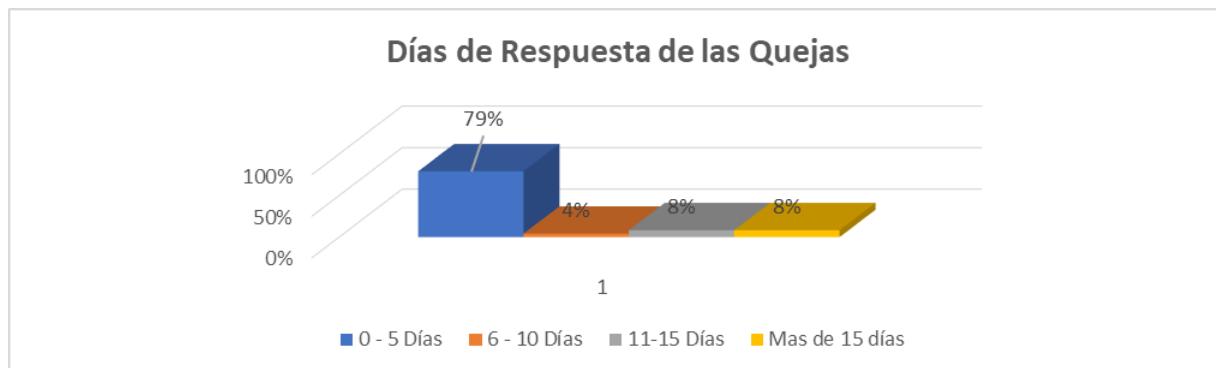


3.3.5.- Los tiempos transcurridos de respuesta, desde el momento del registro de las mismas

Tabla No. 6 Clasificación de quejas según días de respuesta

DÍA DE RESPUESTA DE PQRSDF	%	CANTIDAD
0 - 5 Días	79%	38
6 - 10 Días	4%	2
11-15 Días	8%	4
Más de 15 días	8%	4
TOTAL	100%	48

Grafica N° 10 Representación porcentual de Tiempo de Respuesta de las Quejas



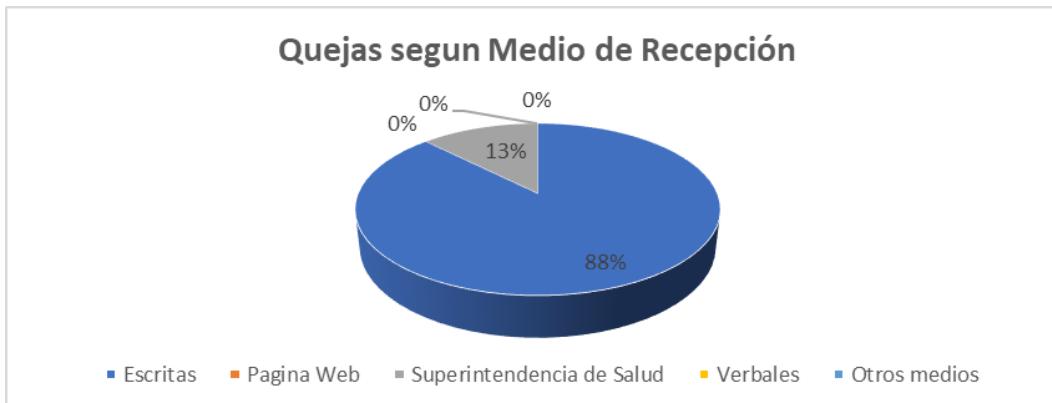


3.3.6.- Clasificación de Quejas según Canales de Recepción

Tabla No. 7 Clasificación de quejas según Medios de Recepción

MEDIOS DE RADICACION DE QUEJAS	%	CANTIDAD
Escritas	88%	42
Página Web	0%	0
Superintendencia de Salud	13%	6
Verbales	0%	0
Otros medios	0%	0
TOTAL	100%	48

Grafica N° 11 Representación porcentual de los medios por el cual se radican las quejas



3.4. Análisis de Seguimiento de Sugerencias

En total se recibieron quinientos trece (513) sugerencias en el período comprendido entre el 1 de Enero al 30 de Junio de 2024.

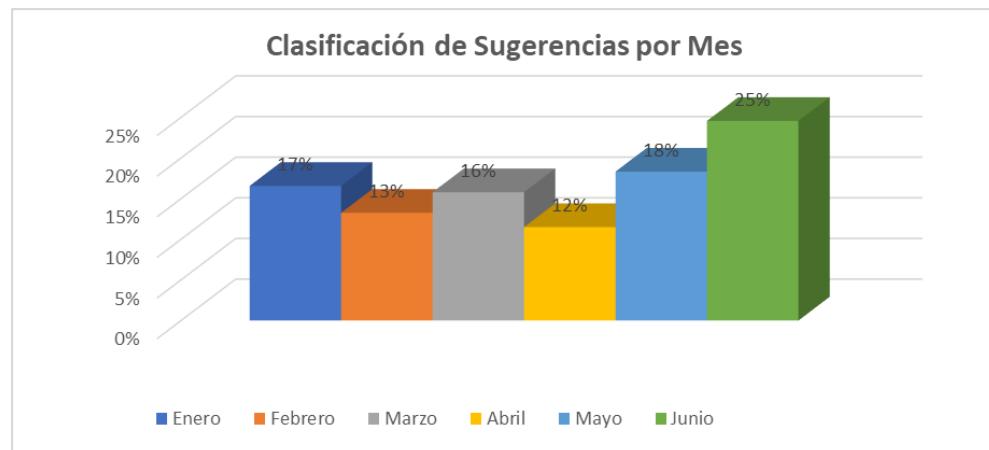


3.4.1.- Clasificación de las Sugerencia por mes

Tabla No.8 Clasificación de Sugerencias por Mes

MES	%	CANTIDAD
Enero	17%	85
Febrero	13%	68
Marzo	16%	81
Abril	12%	59
Mayo	18%	94
Junio	25%	126
TOTAL	100%	513

Grafica N°12 Representación porcentual de las sugerencias por Mes



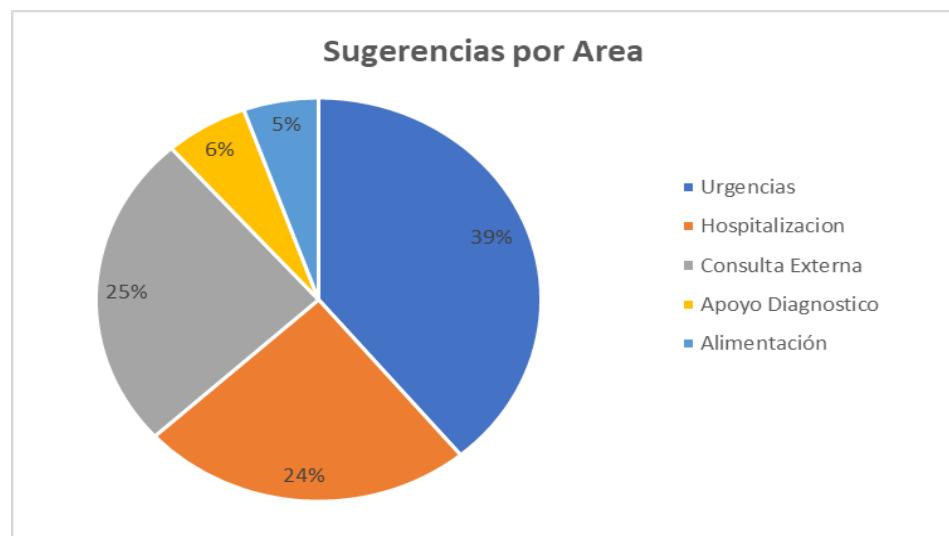
3.4.2.- Clasificación de las Sugerencia por Área

Tabla No.9 Clasificación de Sugerencia por Área

AREA	%	CANTIDAD
Urgencias	39%	200
Hospitalización	24%	124
Consulta Externa	25%	130
Apoyo Diagnóstico	6%	31
Alimentación	5%	28
TOTAL	100%	513



Grafica N°13 Representación porcentual de las sugerencias por área



3.4.3.- Sugerencias más relevantes por servicio.

Tabla No.10 Sugerencia más relevantes Servicio de Urgencias

CAUSAS	%	CANTIDAD
La atención es demorada	35%	69
No hay suficientes silla para los pacientes y sus acompañantes	18%	36
Hay mucha aglomeración	16%	31

Grafica N°14 Representación sugerencia más relevantes Servicio de Urgencias

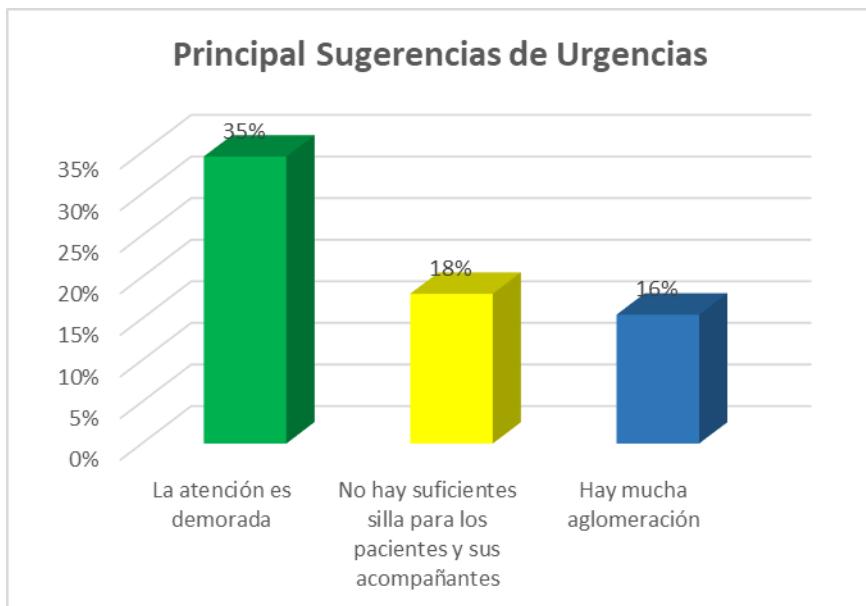




Tabla No.11 Sugerencia más relevantes Servicio de Hospitalización

CAUSAS	%	CANTIDAD
Las salidas deberían ser por las mañanas	49%	61
Tener más comunicación con los pacientes en momento de colocar los medicamentos	27%	34
Hacer un mejor aseo en las habitaciones	15%	18

Grafica N°15 Representación sugerencia más relevantes Servicio de Hospitalización

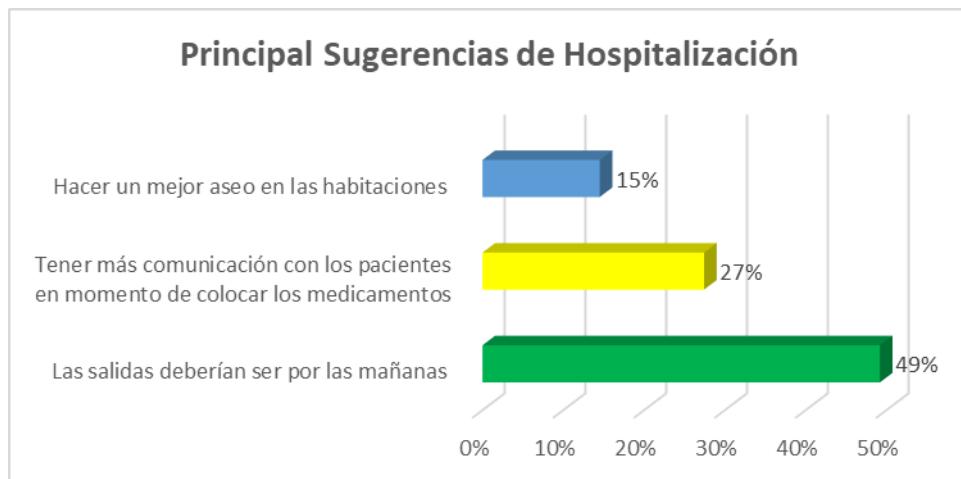


Tabla No.12 Sugerencia más relevantes Servicio de Consulta Externa

CAUSAS	%	CANTIDAD
No responden al teléfono	35%	45
Los especialista deben llegar puntual	24%	31
Colocar más silla	17%	22



Grafica N°16 Representación sugerencia más relevantes Servicio de Consulta Externa

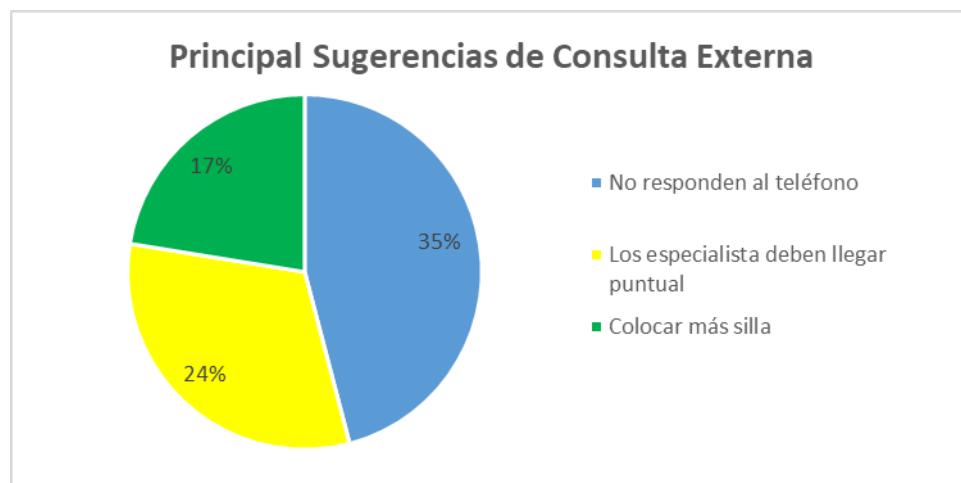


Tabla No.13 Sugerencia más relevantes Servicio de Apoyo Diagnóstico

CAUSAS	%	CANTIDAD
Las ecografías las están haciendo muy tarde	94%	29
Siempre fin de mes no hay citas	6%	2

Grafica N°17 Representación sugerencia más relevantes Servicio de Apoyo Diagnóstico

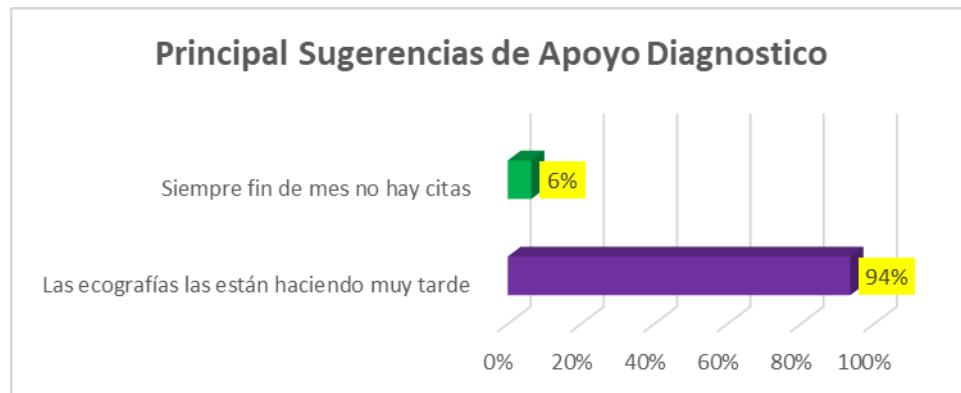
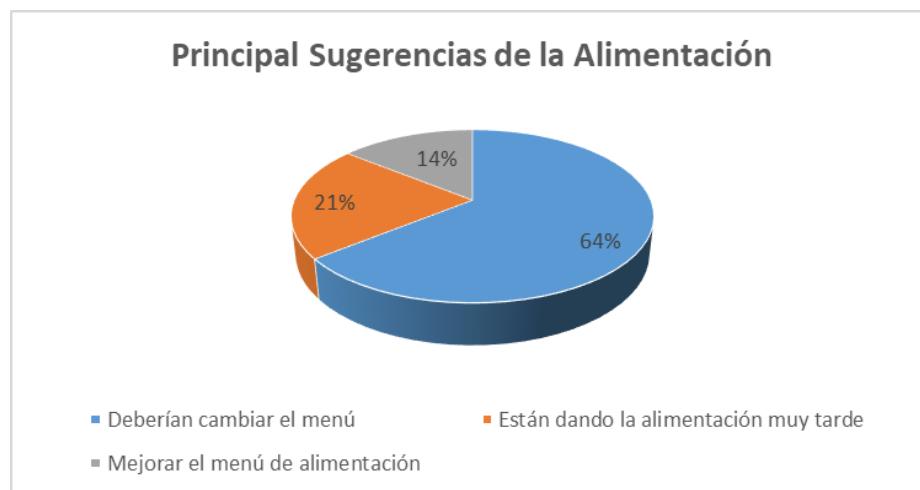




Tabla No.14 Sugerencia más relevantes Servicio de Alimentación

CAUSAS	%	CANTIDAD
Deberían cambiar el menú	64%	18
Están dando la alimentación muy tarde	21%	6
Mejorar el menú de alimentación	14%	4

Grafica N°18 Representación sugerencia más relevantes Servicio de Alimentación



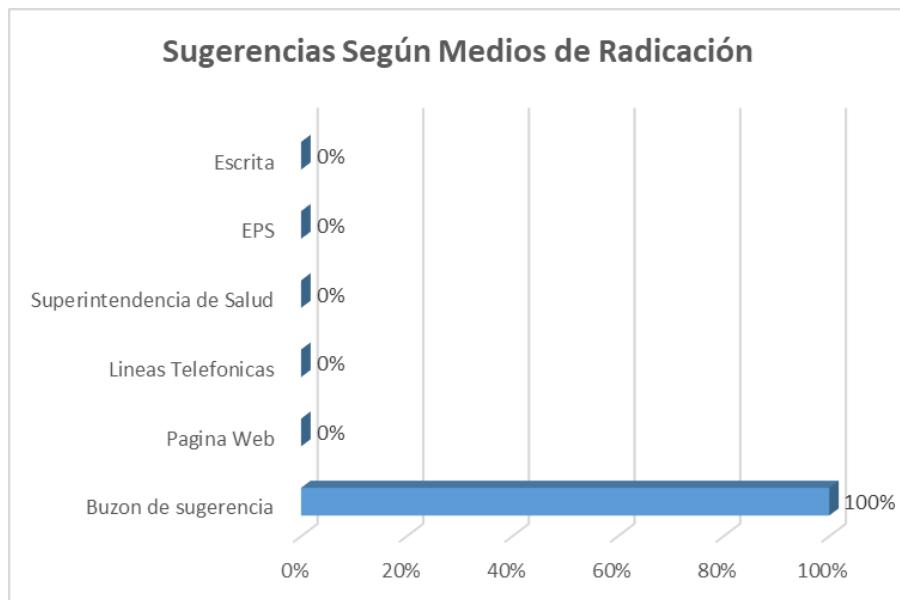
3.4.4.- Clasificación de Quejas según Canales de Recepción

Tabla No. 15 Clasificación de Sugerencia según Medios de Recepción

MEDIOS DE RADICACION	%	CANTIDAD
Buzón de sugerencia	100%	513
Página Web	0%	0
Líneas Telefónicas	0%	0
Superintendencia de Salud	0%	0
EPS	0%	0
Escrita	0%	0
TOTAL	100%	513



Grafica N°19 Representación de Sugerencia según Medios de Recepción



3.5. Análisis de Seguimiento de Felicitaciones

En total se recibieron ciento treinta y cinco (135) felicitaciones en el período comprendido entre el 1 de Enero al 30 de Junio de 2024.

3.5.1.- Clasificación de las Felicitaciones por mes

Tabla No.15 Clasificación de Felicitaciones por Mes

MES	%	CANTIDAD
Enero	24%	32
Febrero	24%	32
Marzo	11%	15
Abril	11%	15
Mayo	20%	27
Junio	10%	14
TOTAL	100%	135



Grafica N°20 Representación porcentual de las Felicitaciones por Mes

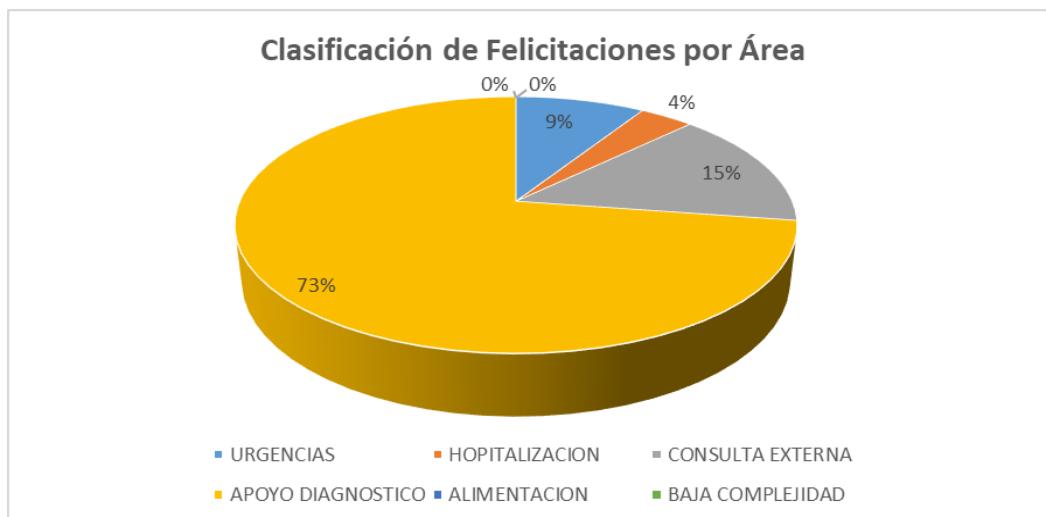


3.5.2.- Clasificación de las Felicitaciones por Área

Tabla No.16 Clasificación de Felicitaciones por Área

SERVICIOS	%	CANTIDAD
Urgencias	9%	12
Hospitalización	4%	5
Consulta externa	15%	20
Apoyo Diagnóstico	73%	98
Alimentación	0%	0
Baja complejidad	0%	0
TOTAL	100%	135

Grafica N°21 Representación porcentual de las Felicitaciones por Área



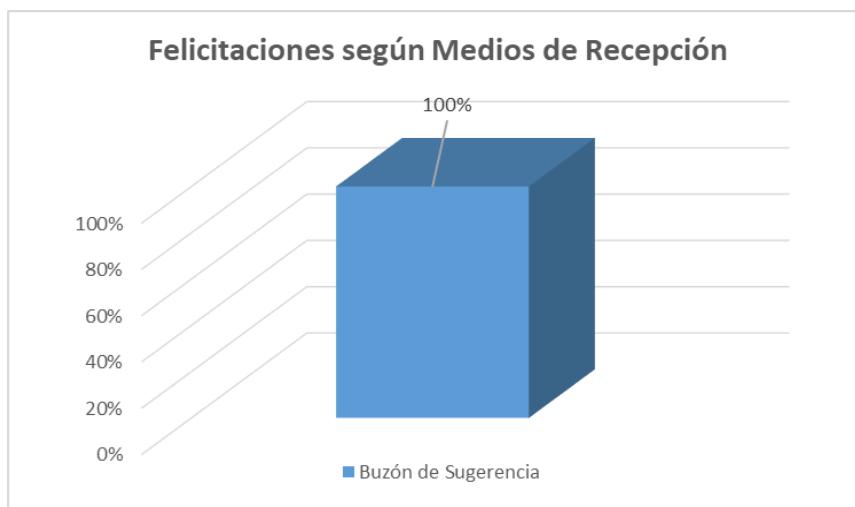


3.5.3.- Clasificación de las Felicitaciones por medio de Recepción

Tabla No.17 Clasificación de Felicitaciones según medio de recepción

MEDIOS DE RECERCIÓN	%	CANTIDAD
Buzón de Sugerencia	100%	135
TOTAL	100%	135

Grafica N°22 Representación porcentual de las felicitaciones según medio de Recepción



3.6. Análisis de Seguimiento de Peticiones

En total se recibieron Ciento setenta y cinco (175) felicitaciones en el período comprendido entre el 1 de Julio al 31 de Diciembre de 2023.

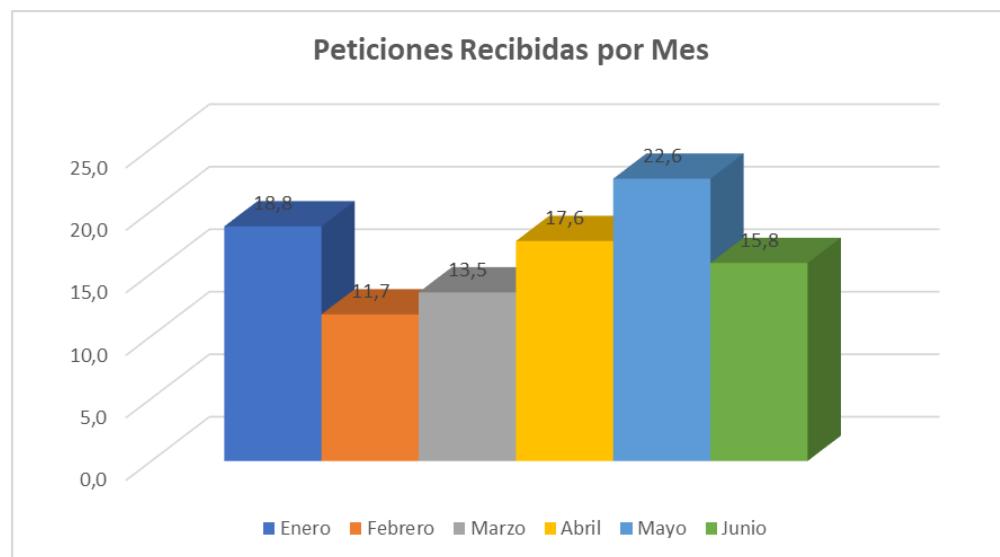
3.6.1.- Clasificación de las Peticiones por mes

Tabla No.18 Clasificación de Peticiones por Mes

PETICIONES	%	CANTIDAD
Enero	18,8	64
Febrero	11,7	40
Marzo	13,5	46
Abril	17,6	60
Mayo	22,6	77
Junio	15,8	54
TOTAL	100	341



Grafica N°23 Representación porcentual de las Peticiones por Mes

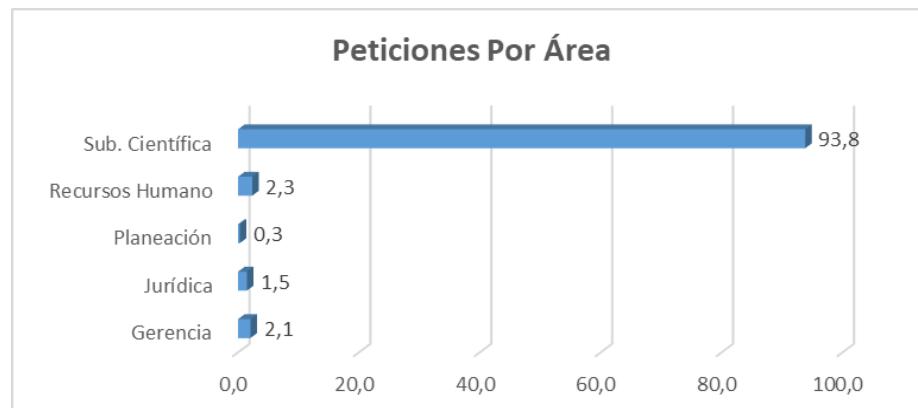


3.6.2.- Clasificación de las Peticiones por Área

Tabla No.19 Clasificación de Peticiones por Área

AREA	%	CANTIDAD
Gerencia	2,1	7
Jurídica	1,5	5
Planeación	0,3	1
Recursos Humano	2,3	8
Sub. Científica	93,8	320
TOTAL	100	341

Grafica N°24 Representación porcentual de las Peticiones por Área





3.6.3.- Clasificación de las Peticiones según Gestión

Tabla No.20 Clasificación de Peticiones Según Gestión

PETICIONES	%	CANTIDAD
Con Registro de Respuesta	97,7	333
Sin Registro de Respuesta	2,3	8
TOTAL	100	341

Grafica N°25 Representación porcentual de las peticiones según su gestión



3.7. Conclusiones

Según la información suministrada por el área SIAU del Hospital San Rafael de San Juan del Cesar se puede concluir lo siguiente:

- De 1037 PQRDSF recibida entre el 1 de Enero al 30 de Junio del 2024, el 49% fueron sugerencias, seguida con un 33% las peticiones, 13% felicitaciones y con un 5% quejas.
- De las 48 quejas radicadas:
 - ✓ El 48% de quejas fueron radicadas en el mes de junio seguido, del mes de mayo con 25% y abril con el 15%.
 - ✓ El 44% fueron referente al servicio de hospitalización, el 23% referente al servicio de Urgencia y el 21% a Consulta Externa.
 - ✓ De las quejas radicadas en el servicio de Urgencia la principal causas fue con un 36% usuario grosero y maltrato a la misión médica.
 - ✓ De las quejas radicadas en el servicio de Baja Complejidad la principal causas fue con un 40% limitación en la información.



CONTROL INTERNO

Página 21 de 1

- ✓ De las quejas radicadas en el servicio de Consulta Externa la principal causas fue con un 20% no accesibilidad a la oportunidad en la atención médica especializada.
- ✓ De las quejas radicadas en el servicio de Hospitalización la principal causa con un 29% barrera en la atención.
- ✓ De las quejas radicadas en el servicio de Cirugía la principal causa con un 100% lentitud en el proceso.
- ✓ La EPS que radico más quejas fueron con 27% Sanitas, y con 19% cada una Nueva Eps y Salud Total.
- ✓ El medio de radicación fueron con un 88% escrita y unos 13% radicadas ante la Superintendencia de Salud.
- De las 531 sugerencias radicadas en institución en esta vigencia en relación:
 - ✓ En junio se radicaron 126 seguido de mayo con 94 y enero con 85.
 - ✓ El área a la cual se le hicieron más sugerencia fue urgencias con un 39% seguido de 25% consulta externa.
 - ✓ La principal causa de sugerencias radicadas en urgencia fue mejorar la atención porque esta demorada con 35% y no hay suficiente sillas con un 18%.
 - ✓ Las principales sugerencias radicadas en hospitalización fueron, Las salidas deberían ser por las mañanas con un 49% y Tener más comunicación con los pacientes en momento de colocar los medicamentos con un 27%.
 - ✓ Las principales sugerencias en el área de Consulta Externa fueron contestar los teléfonos con un 35%, seguida de los especialistas deben llegar puntuales con un 25%.
 - ✓ Las principales sugerencias de apoyo diagnostico fueron con un 94% Las ecografías deben realizarse oportunamente y mejorar las citas a fin de mes con un 6%.
 - ✓ Las principales sugerencias de alimentación fueron con un 64% deberían cambiar el menú y 21% oportunidad en la entrega de los alimentos.
 - ✓ Se debe tener en cuenta que todas las sugerencias fueron radicadas por medio del buzón de sugerencia instalado en cada servicio.
- De las 135 felicitaciones radicadas:
 - ✓ El mes que radicaron mayor número de felicitaciones fueron enero y febrero cada uno con un 24%.
 - ✓ El servicio el cual tuvo mayor número de felicitaciones fue apoyo de diagnóstico con 73%, seguido de Consulta Externa con un 15%.
 - ✓ En este corte las felicitaciones sólo fueron radicadas por medio del buzón de sugerencia.
- De la 341 peticiones radicadas:
 - ✓ Los meses en que se radicaron mayor número de peticiones fueron 22,6% fueron radicadas en mayo, el 18,8% fueron radicada en el mes de enero y 17,6% en febrero.



CONTROL INTERNO

Página 22 de 1

- ✓ El área que recibió mayor número de peticiones fue Sub. Científica 93,3%.
- ✓ El 97,7% de las peticiones radicadas en el periodo se les dio respuesta.

3.8. Recomendaciones

- Realizar seguimiento a los medios de información, para conocer su estado de funcionamiento e implementar mejoras, y así mantener contacto más estrecho con los usuarios.
- Realizar anuncios publicitarios de los canales de información del Hospital San Rafael de San Juan del Cesar en los medio masivos.
- Socializar las causas de las quejas, y acciones de mejora ante el personal que labora en la institución, al igual realizar campañas de reconocimiento de felicitaciones por área, actividades motivacionales.
- Socializar ante el personal que labora en la institución el procedimiento para la radicación, gestión, seguimiento y respuesta de PQRSDF.
- Socializar ante los líderes de procesos que gestionan respuesta a peticiones radicadas por ventanilla única, registrar y reportar respuesta ente esta misma, para así llevar control y seguimiento a las respuestas generadas.

Cordialmente,

ANDREINA IRIARTE MOSQUERA
Asesora de Control Interno