



E.S.E. HOSPITAL DONALDO SAUL MORON MANJARREZ
LA JAGUA DEL PILAR
JUNTA DIRECTIVA
NIT. 825.001.119-5

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE - 2021

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que nos permite visualizar e informarnos de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionan con el cumplimiento de los objetivos misionales de la E.S.E. Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez de La Jagua del Pilar La Guajira.

La información que se relaciona en el presente informe corresponde al análisis sobre la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias formuladas por parte de los ciudadanos durante el I Semestre del año 2021.

MARCO LEGAL

- Constitución Política. Artículos 2, 123, 209 y 270.
- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias.
- Ley 1755 del 30 de junio de 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.
- Circular externa N°001 de 2011 - Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial.

OBJETIVO

A través del presente informe se pretende hacer seguimiento a las acciones para el debido cumplimiento del proceso de PQRS; esta evaluación corresponde al período comprendido entre el 1 de enero a 30 de Junio de 2021.

De acuerdo con lo anterior, se pretende hacer seguimiento a las acciones para el debido cumplimiento del proceso de PQRS-F; esta evaluación corresponde al período comprendido entre el 1 de enero a 30 de Junio de 2021.

Con el fin de conocer la realidad de la E.S.E. Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez de La Jagua del Pilar La Guajira, en materia de atención al ciudadano, se corroboró la existencia de una oficina de atención al ciudadano ubicada en el primer piso a la entrada de consulta externa, la cual es atendida por una funcionaria que desarrolla las actividades acordes con las obligaciones legales previstas en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 relacionada con la "Oficina de



E.S.E. HOSPITAL DONALDO SAUL MORON MANJARREZ
LA JAGUA DEL PILAR
JUNTA DIRECTIVA
NIT. 825.001.119-5

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias” en horario de atención al público de 8:a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes.

REQUERIMIENTO PRESENTADOS PRIMER SEMESTRE DE 2021 PQRS-F RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

Entre el 1 de enero y el 30 de Junio de 2021 fueron recibidas en la E.S.E. Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez de La Jagua del Pilar La Guajira, un total de 23 requerimientos, en donde se plantean diferentes tipos de manifestaciones entre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, su distribución se encuentra determinada en el siguiente cuadro discriminada por trimestre:

PQRSF – PRIMER SEMESTRE				
TIPO	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TOTALPRIMER SEMESTRE/21	Tipo de requerimiento %
PETICION	0	0	0	0%
SUGERENCIA	1	2	3	0.1%
RECLAMO	0	0	0	0%
QUEJA	3	12	15	0.4%
FELICITACION	1	4	5	0.2%
TOTAL	4	18	23	0.5%

PQR'S recibidas durante el primer semestre 2021 – Fuente Oficina SIAU

EJES TEMATICOS DE QPRS-F RECEPCIONADAS EN LA ESE

CAUSA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
HUMANIZACION	0	0	0	0	0	0	0	0%
ACCESIBILIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0%
OPORTUNIDAD	0	1	0	1	1	0	3	0.1%
INCONFORMIDAD	0	1	2	6	4	2	15	0.3%
FELICITACIONES	1	0	2	0	1	1	5	0.2%
TOTAL	1	2	4	7	6	3	23	0.5%

Fuente: Oficina SIAU

Durante el primer semestre de 2021 se presentaron de 23 solicitudes de PQRS - F, de las cuales 80 % de las quejas fueron por la no atención oportuna



E.S.E. HOSPITAL DONALDO SAUL MORON MANJARREZ
LA JAGUA DEL PILAR
JUNTA DIRECTIVA
NIT. 825.001.119-5

SERVICIOS QUE CAUSAN LAS INCONFORMIDADES:

De acuerdo con las manifestaciones presentadas por los usuarios de la la E.S.E. Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez de La Jagua del Pilar La Guajira, se puede determinar los servicios que son causantes del malestar de los usuarios, así:

SERVICIO	No. MANIFESTACIONES	% PARTICIPACION
ODONTOLOGIA	1	0.2%
LABORATORIO CLINICO	0	00%
URGENCIAS	3	0.2%
CITAS MEDICAS	19	0.6%
TOTAL	23	0.5%

Fuente: Oficina SIAU

RECOMENDACIONES

- Es importante actualizar el protocolo de apertura de los Buzones de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias ubicados en diferentes sitios de la ESE en razón a que el existente esta desactualizado; se recomienda que las actas deben ser firmadas por la totalidad de las personas que intervienen en el proceso de apertura de los buzones.
- En razón a que un alto porcentaje de quejas presentadas por los usuarios de la E.S.E. Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez de La Jagua del Pilar La Guajira, obedece a Oportunidad se hace necesario que se implemente mecanismos que permitan mejorar este indicador a fin de minimizar las quejas presentadas por este concepto.
- Se insiste en la importancia para la ESE de orientar a los usuarios sobre la necesidad de utilizar los buzones ubicados en los diferentes servicios de la ESE como medio para hacer conocer las diferentes situaciones anómalas que ocasionan una mala prestación del servicio, situación que nos permite el mejoramiento continuo, Se recomienda realizar registro fotográfico del proceso de apertura de los buzones en cada una de las áreas de la E.S.E. Hospital Donaldo Saúl Morón Manjarrez de La Jagua del Pilar La Guajira.


GEOVANNY LACOUTURE JIMENEZ
GERENTE