



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.
Nit: 891.800.982-3

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACÁ**

PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2020

MIREYA PERALTA RODRIGUEZ
ASESORA DE CONTROL INTERNO

SANDRA PATRICIA MONTAÑA GUZMÁN
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

TUNJA, ENERO 2021



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.
Nit: 891.800.982-3

INTRODUCCION

la ley 1474 de julio 12 de 2012 “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”, establecen en el capítulo VI, Artículo 76 que la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas Legales vigentes y rendirá un Informe semestral a la Administración de la Entidad.

OBJETIVO DEL INFORME

Realizar el seguimiento y evaluación, al cumplimiento del trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades en la ESE Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá en el Periodo del 01 de Julio al 31 de diciembre de 2020: el Informe incluye el trámite dado a las PQRSF presentadas por los Usuarios mediante los Buzones de Sugerencias y Oficina de Atención al Usuario.

CRITERIOS

En la realización del informe se tomaron como criterios, la Constitución Nacional, el Estatuto Anticorrupción y Demás Normas Aplicables.

| TIPO DE QUEJA | CANTIDAD | PORCENTAJE (%) | QUEJA, TIPO DE SERVICIO Y/O PERSONAL | MOTIVO EXPUESTO POR USUARIO | CANTIDAD |
|-----------------|----------|----------------|--|---|----------|
| ADMINISTRATIVAS | 6 | 100% | Caja, facturación, citas y referencia. (3 Portería, (1) | Falta de respeto con usuarios. -Información errada al usuario. - No contestación de teléfonos. - No se le permite entrar a los familiares de un paciente | 6 |
| ASISTENCIALES | 11 | 100% | Consulta externa, internación, | -Formulas mal diligenciadas. -Vulneración de derechos. - Falta de respeto. -Cambio de concepto de médico que le atendió. | 11 |



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.
Nit: 891.800.982-3

| | | | | | |
|--------------|------|--|--|-------------------------------------|----|
| | | | | -No atención oportuna por Auxiliar. | |
| TOTAL | 100% | | | | 17 |

RESULTADOS TIPOS DE QUEJAS

Durante el segundo semestre del 2020, fueron presentadas Diecisiete (17) quejas escritas, las cuales fueron dejadas en los buzones de sugerencias. Además, se presentaron cinco (5) sugerencias, y cuatro (4) Felicitaciones.

Las quejas Administrativas fueron seis (6) en total, que corresponde al 100% del total de las quejas y refieren el no poder comunicarse para sacar citas médicas, ni para solicitar información, la cual fue gestionada y comunicada a la Subgerencia Administrativa; en cumplimiento al plan de mejora se cambiaron las líneas telefónicas con el objeto de dar una mejor atención al usuario y se adquirieron dos (2) teléfonos celulares para este fin. Además, solicitan que mejoren el trato hacia los usuarios ya que ellos son la razón de ser de la Institución.

Las quejas Asistenciales que corresponden al 100% del total de las quejas y refieren los siguiente: fueron once (11) en total, Evitar tratos cariñosos, y de acercamiento con los usuarios. No gritar, ignorar, no decir improperios a los usuarios. Formulación mal diligenciada, la vulneración de derechos, el cambio de concepto cuando el usuario ya lleva un tiempo en la Institución y le cambian el psiquiatra que le ha atendido.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Los medios de comunicación que cuenta la ESE para recepcionar las quejas, peticiones, reclamos, sugerencias y felicitaciones es la oficina de Atención al usuario- SIAU, los buzones de sugerencias que se encuentran en las áreas de la mayor afluencia de público, la página web institucional.

En el buzón de consulta externa se recibieron cinco (5), sugerencias en este segundo semestre, la cual sugería que les colaboren para el poder manejar su paciente en casa ya que es muy desgastante el manejo. Se tome en cuenta el punto de vista del usuario y no tanto lo que dice el familiar. La instalación de timbres en los baños de consulta externa. Que las actividades que se realicen por parte de Terapia Ocupacional sean más pedagógicas y variadas.

Además de esto se encontraron cuatro (4) Felicitaciones, dos para las señoras de Servicios Generales, una por el Buen trato y dedicación con los usuarios hospitalizados y una a todo el personal Asistencial y Administrativo por el buen trato y la excelente labor que desempeñan en el CRIB.

DEBILIDADES

- La percepción en algunas áreas con relación a las PQRS no es abordada con la mejor disposición por lo que no favorece la mejora continua (se recuerda que es un procedimiento que establece la norma, y No es punitivo, se deben hacer planes de mejora).



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.
Nit: 891.800.982-3

- Desde el mes de marzo por la Emergencia Sanitaria por COVID-19 se dispuso la apertura de los buzones y que el usuario que acompaña el proceso de PQRS lo hace de forma virtual y sigue el proceso telefónicamente, lo mismo sucede con los 2 representantes del comité de ética Hospitalaria participan de la misma manera (virtual y telefónicamente en el proceso que les corresponde), por ello las actas correspondientes no se encuentran firmadas por ellos, pero los comités en pleno se encuentran enterados del proceso que les corresponde y que se realizan.

FORTALEZAS:

- Se cuenta con buzones de sugerencias en las áreas de mayor afluencia de usuarios.
- Se capacito al Personal en Atención al Cliente y en Humanización del Servicio.
- Se cuenta con Formato de Quejas o sugerencias en la Página Web institucional y se mantienen impresos en los lugares donde se encuentran ubicados los buzones, se da información al respecto a los usuarios y familias.

RECOMENDACIONES:

- Se ve la necesidad de la proyección del video de Derechos y deberes y PQRS en las Unidades y Consulta externa de la Institución como estrategia que los usuarios puedan participar más en la toma de decisiones de la institución y que todos estemos capacitados en estos temas para dar una mejor información a los usuarios hablando todo el mismo lenguaje.

Original Firmado

MIREYA PERALTA RODRIGUEZ

Asesor de Control Interno

Original Firmado

SANDRA PATRICIA MONTAÑA G.

Profesional Universitario

Atención al Usuario



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.
Nit: 891.800.982-3