

 <p>Hospital Departamental SANRAFAEL de Zarzal E.S.E. Transformando la atención en Salud</p>	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 21/09/2020
	COMUNICACIÓN INTERNA	TRD: PÁGINA: 1 de 19

22.21.02
Zarzal Enero 17 del 2022

Doctor
JULIÁN ANDRES CORREA TRUJILLO
Gerente E.S.E.
Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E.
E. S. D.

ASUNTO: informe de seguimiento a PQRSF segundo semestre de 2021.

Cordial Saludo.

Dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011, Art. 76, me permito enviar a su despacho el informe correspondiente al seguimiento de las PQRS presentadas en la Oficina del SIAU del Hospital Departamental San Rafael, durante el Segundo Semestre de 2021; en él se describen las debilidades y/o recomendaciones derivadas del proceso de seguimiento a las PQRSF.

La oficina de Control Interno estará presta a resolver cualquier inquietud al respecto.

Espero que la información sea propicia para los fines pertinentes.

Quedo atenta a cualquier inquietud

MARIA EULALIA BERNAL GALLEGO
Asesora de Control Interno.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIÓN INTERNA	FECHA: 21/09/2020
		TRD: PÁGINA: 2 de 19

INTRODUCCION

Dando cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011 “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.” la oficina Asesora de Control Interno presenta el informe consolidado del segundo semestre comprendido entre el mes de Julio al 31 de Diciembre de 2021, del proceso Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones PQRSF.

Para la elaboración del informe se toma como base e informe consolidado de PQRSF al 31 de Diciembre del 2021 enviado por la profesional encargada de la Oficina del SIAU, siendo la fuente principal para el seguimiento, análisis, revisión y verificar si los procesos de las PQRSF se les da la solución y respuesta oportuna.

La oficina del SIAU es la dependencia que sirve de enlace entre la comunidad y el Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal, pues es la encargada de realizar el seguimiento a las respuestas a las PQRS que se presenten por los diferentes medios como son: Ventanilla Única, los buzones de sugerencias, Link en la página WEB del Hospital, encuestas directas a los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados y línea telefónica.

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011”Por la cual se dictan Normas orientadas a fortalecer los Mecanismos de Prevención, Investigación y Sanción de Actos de Corrupción y la Efectividad de Control de la Gestión Pública.”, dando cumplimiento a la norma de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, ante la ESE.

ALCANCE

Seguimiento y revisión continúa con el fin de comprobar si los procesos de PQRSF se les dieron la solución y respuesta oportuna durante el Segundo Semestre Julio a Diciembre de la vigencia 2021.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 21/09/2020
	COMUNICACIÓN INTERNA	TRD: PÁGINA: 3 de 19

CUADRO No.1
MEDIO DE RADICACION DE PQRSF
DE JULIO A DICIEMBRE DEL 2021

DESCRIPCION	BUZON DE SUGERENCIAS	OFICINA SIAU	VENTANILA UNICA	CORREO ELCT	TOTAL
Petición	0	0	0	0	0
Quejas	7	13	2		22
Reclamos	6	2		2	10
Sugerencia / Recomendaciones	10				10
Felicitaciones	20				20
TOTAL	43	15	2	2	62

Durante el Segundo Semestre del 2021, se presentaron un total de 62 PQRSF de las cuales 43 se recibieron a través del buzón de sugerencias, 15 fueron presentadas por escrito en la oficina del SIAU, 2 en Ventanilla única y 2 la presentaron a través del correo electrónico.

Se puede observar en el cuadro No. 1 para el segundo semestre del año 2021, la comunidad expresa sus inquietudes a través del buzón de sugerencias, las felicitaciones presentaron el mayor número PQRSF con un total de 20 manifestaciones de satisfacción en la prestación de los servicios, se recibieron 10 sugerencias y/o recomendaciones, 7 quejas y 6 reclamos; el mayor número de quejas se presentaron por escrito ante la oficina del SIAU con un total de 13, correspondiente algunas inconformidades de la comunidad que visita la ESE, igualmente se presentan 2 reclamos ante la oficina del SIAU y 2 reclamos que lo hicieron a través del correo electrónico. En las PRSF los usuarios exponen los motivos de la no conformidad por los servicios asistenciales prestados en dichas áreas las cuales fueron enviadas a su respectivo líder de procesos para dar la respuesta oportuna y presentar las acciones correctivas en cada uno de los temas presentados.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 21/09/2020
	COMUNICACIÓN INTERNA	TRD: PÁGINA: 4 de 19

CUADRO No. 2

RELACION PQRSF POR SERVICIOS Y NIVEL DE SATISFACCION

En el presente cuadro se evidencia que las quejas más representativas se presentan en los siguientes servicios:

Consulta Externa:

En este servicio durante el segundo trimestre se presentaron 4 Quejas y una reclamación donde cinco usuarios presentaron insatisfacción por los servicios prestados argumentando que un médico general no atendió al paciente por presentarse fallas del sistema donde debió regresar nuevamente a pedir cita por lo tanto la situación de problemas en los sistemas no debe afectar el buen servicio en la consulta. Así mismo manifiestan que un especialista no atendió a una paciente de manera oportuna igualmente expresan su inconformidad por la demora en la atención de las citas, además de hacer una atención de manera descortés. También se recibió una queja de una paciente que le faltó al respeto al doctor. Las diferentes PQRS fueron re direccionadas por la profesional encargada del SIAU a la subdirectora Científica y a la agremiación para los trámites correspondientes con el fin de que se tomen las acciones correctivas y así lograr un excelente servicio que garantice la transformación de la atención en salud.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIÓN INTERNA	FECHA: 21/09/2020
		TRD: PÁGINA: 5 de 19

Hospitalización:

Dentro de los buzones se encontraron 4 quejas una de ellas hace referencia a la manera incorrecta de atención por parte de una enfermera al no brindar información solicitada por el batallón quien requería conocer el estado de salud de un soldado que se encontraba en el servicio de hospitalización como también una inconformidad por la atención de la enfermera Torres, así mismo manifiestan la inconformidad en la alimentación, a este punto se hace claridad que las personas encargadas de la preparación de la alimentación tienen en cuenta la minuta establecida por la Nutricionista.

Es de resaltar que para el segundo semestre del año 2021 se reciben 22 felicitaciones de las cuales 16 corresponde a los servicios de Hospitalización por el excelente servicio prestado y calidad humana del personal así mismo hacen referente a la buena atención por parte de todo el personal del hospital desde el portero hasta el personal asistencial, lo que conlleva a que la alta gerencia a cargo del Doctor JULIAN ANDRES CORREA TRUJILLO y teniendo en cuenta la estrategia de satisfacción de necesidades y expectativas, se hizo reconocimiento público en el mes de Diciembre al área de hospitalización.

También se presentaron 2 felicitaciones al servicio de urgencias, y una felicitación al servicio de odontología y pediatría. Por lo anterior se evidenciaron 16 personas satisfechas por la atención recibida y 6 insatisfechos por los servicios prestados a lo que se envió las respectivas PQRS al líder del proceso para que temen las acciones correctivas.

Vacunación Covid:

Se recibieron dos quejas por la inconformidad en la atención que brinda una enfermera de los servicios de vacunación covid, un reclamo debido a que no se tiene la priorización de vacunación covid para adultos mayores y discapacitados, el otro reclamo obedeció a no hay acceso a las vacunas covid de los usuarios que no tienen su EPS en el Municipio y el ultimo reclamo va dirigido a un funcionario de oficios varios por ser descortés con una usuaria, para un total 5 usuarios insatisfechos.

Citología:

Se recibieron 7 recomendaciones todas relacionadas con el mal estado de la camilla y la adecuación del consultorio y una queja argumentando que la enfermera no le brindo oportunamente la información, donde 8 pacientes expresan su insatisfacción y sugieren el cambio de la camilla.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 01
COMUNICACIÓN INTERNA		FECHA: 21/09/2020
		TRD:
		PÁGINA: 6 de 19

Citas:

Durante el segundo semestre se recibieron 3 quejas por este servicio, las cuales corresponden a la insatisfacción en el proceso de agendar la cita, argumentando que las funcionarias encargadas de asignar las citas responden de manera inadecuada a los usuarios, las 3 personas quedan insatisfechas por la atención prestada.

Odontología:

Se recibieron 2 quejas informando que se realizó un procedimiento inadecuado con una paciente en el servicio de odontología y otra usuaria por la demora en recibir la atención, se presenta una felicitación para el servicio de odontología. Donde 2 usuarios se regresan insatisfechos por la atención recibida y un usuario muy satisfecho de la atención prestada en el Hospital.

Puesto de Salud de Vallejuelo:

Se presentaron 2 quejas argumentando que un usuario trato mal al Dr. Valdez porque este no podía atenderlo sin cita previa, la otra obedeció a que el médico no ordeno los medicamentos ni procedimiento de un usuario ya que este no tenía cita y un reclamo, debido a que no se encontraba el medico en el puesto de salud de vallejuelo, llegan tarde y todo está sucio. Situación está que es envida a la subdirección científica para que se dé respuesta oportuna y clara a la inconformidad del usuario.

Durante el Segundo Semestre de la vigencia 2021 del total de 62 PQRSF recibidas a través de los diferentes canales de recepción consolidadas en la Oficina de Atención al Usuario 20 corresponde a usuarios **satisfechos** y 42 corresponden a Usuarios **Insatisfechos**.

Las PQRSF que corresponden al personal que presta los servicios a través de las agremiaciones son remitidas a dicha agremiación para que se tomen las medidas respectivas. Las del Personal Asistencial son envidas a la Subdirección Científica quien a su vez gestiona con el líder del proceso responsable la proyección de las respuesta y la acción correctiva de manera eficiente y eficaz.

Para dar seguimiento a lo establecido en la norma de realizar el seguimiento en el cumplimiento de las PQRSF se concertó con cada uno de los lideres responsables el estado respuestas que se dieron durante el segundo semestre del 2021, quienes manifestaron que a cada una de las PQRSF se les dio el trámite necesario y se tomaron las acciones correctivas.

Con el fin de evitar demoras en las repuestas de las PQRSF que corresponden al personal vinculados a través de agremiación sindical en reunión del comité de PQRSF el Gerente del Hospital Departamental San Rafael, se comprometió hablar con dichas agremiaciones con el fin de evitar atraso de las respuestas y toma de acciones preventivas.

 <p>Hospital Departamental SANRAFAEL de Zarzal E.S.E. Transformando la atención en Salud</p>	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 21/09/2020
	COMUNICACIÓN INTERNA	TRD: PÁGINA: 7 de 19

MEDICION DE SATISFACCION USUARIO MEDIANTE ENCUESTAS SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2021

El Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal, como institución prestadora de servicios se ha trazado como tarea monitorear de manera permanente la percepción que tiene la comunidad del Municipio de Zarzal en su zona Urbana y Rural sobre los servicios que presta la E.S.E., con el fin de mejorar y buscar el mejoramiento continuo en el cumplimiento de los objetivos Institucionales.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Medir la satisfacción de la comunidad de la zona urbana y rural del Municipio de Zarzal, con respecto a los servicios ofrecidos por las diferentes dependencias del Hospital Departamental San Rafal, con el fin de identificar aspectos positivos y negativos, que permitan tomar decisiones para orientar y mejorar los diferentes procesos involucrados en la prestación de un servicio de excelente calidad, así como implementar acciones administrativas tendientes a lograr altos niveles de satisfacción de nuestros usuarios en la transformación de la atención en Salud.

PROPÓSITO DE LA ENCUESTA

Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal, por medio de una encuesta, que servirá para realizar mejoras del servicio de excelente calidad.

Durante el Segundo Semestre del presente año se han realizaron encuestas en los Servicios de Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización el cual se encuentra consolidado en el presente cuadro.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 21/09/2020
	COMUNICACIÓN INTERNA	TRD: PÁGINA: 8 de 19

CUADRO No.1

ENCUESTA APLICADAS POR SERVICIO

CONSOLIDADO DE ENCUESTAS APLICADAS POR SERVICIO				
SEGUNDO SEMESTRE JULIO A DICIEMBRE 2021				
MESES	SERVICIOS			TOTAL
	CONSULTA EXTERNA	URGENCIAS	HOSPITALIZACION	
JULIO	73	55	13	141
AGOSTO	75	55	20	150
SEPTIMBRE	81	55	20	156
OCTUBRE	81	55	20	156
NOVIEMBRE	79	56	20	155
DICIEMBRE	80	55	20	155
TOTAL	469	331	113	913

En el presente cuadro se observa el resumen de las encuestas aplicadas por el área de servicio donde durante el segundo semestre del 2021 se aplicaron un total de 913 encuestas clasificada en consulta externa con 469 encuestas aplicadas, en urgencias un total de 331 y en hospitalización 113, las cuales se analizarán de acuerdo al tipo de pregunta en el adro No.2 del informe.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 21/09/2020
	COMUNICACIÓN INTERNA	TRD: PÁGINA: 9 de 19

**CUADRO No. 2
CONSOLIDADO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS POR TIPO DE PREGUNTA
DE JULIO A DICIEMBRE DEL 2021**

		CONSOLIDADO ENCUESTAS DE JULIO A DICIEMBRE DEL 2021																			
No.		CONSULTA EXTENA						URGENCIAS						HOSPITALIZACION						TOTAL	GRAN TOTAL
		BM	B	R	M	MM	TOTAL	BM	B	R	M	MM	TOTAL	BM	B	R	M	MM	TOTAL		
1	TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	91	343	29	2	4	469	87	210	28	0	6	331	41	67	5	0	0	113	913	
2	ATENCION BRINDADA POR EL PORTERO	322	143	2	0	0	467	259	71	1	0	0	331	85	23	3	0	0	111	909	
3	ATENCION BRINDADA POR EL CONDUCTOR	55	139	0	0	1	195	10	27	1	0	0	38	11	40	4	0	0	55	288	
4	ATENCION BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	126	337	4	0	0	467	89	227	13	0	0	329	39	70	3	0	0	112	908	
5	ATENCION BRINDADA POR EL PERSONAL MEDICO	97	327	42	0	2	468	103	221	5	1	0	330	33	70	10	0	0	113	911	
6	PERCEPCION DE LAS INSTALACIONES FISICAS	152	113	191	4	2	462	9	114	192	5	8	328	7	33	39	4	1	84	874	
7	ATENCION BRINDADA POR EL FACTURADOR	260	190	17	0	0	467	32	65	8	0	0	105	45	27	0	0	1	73	645	
8	PRIVACIDAD EN LA ATENCION	275	168	12	0	0	455	188	110	22	0	3	323	86	22	1	0	0	109	887	
9	CLARIDAD POR PARTE DEL PROFESIONAL SOBRE ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO	191	177	87	1	5	461	207	103	13	1	0	324	42	25	32	1	9	109	894	
10	CONOCIMIENTO SOBRE DERECHOS Y DEBERES	53	309	90	4	2	458	34	128	121	12	21	316	44	46	13	1	0	104	878	
11	SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	44	34	0	0	0	78	122	178	7	0	0	307	50	55	0	0	1	106	491	
12	SUMINISTRO DE ALIMENTOS	60	64	2	0	0	126	20	24	3	0	0	47	35	30	3	0	0	68	241	
13	COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO	286	166	13	0	0	465	101	212	16	0	0	329	52	56	1	0	0	109	903	
	TOTALES	2012	2510	489	11	16	5038	1261	1690	430	19	38	3438	570	564	114	6	12	1266	9742	

En el cuadro No. 2 se puede observar que se diseñaron 13 tipos de preguntas las cuales fueron aplicadas en los servicios de consulta Externa, Urgencias y Hospitalización, clasificadas según el nivel de satisfacción como: muy buena, buenas,

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 21/09/2020
	COMUNICACIÓN INTERNA	TRD: PÁGINA: 10 de 19

regular, mala y muy mala, las encuestas solo se aplicaron a dichos servicios por ser los más visitados por los usuarios.

A la pregunta si se recomendaría a los familiares y amigos a visitar esta IPS, del total de las 913 encuestas distribuidas a los usuarios respondieron de la siguiente manera:

CUADRO No 3

CONSOLIDADO PREGUNTA SI RECOMIENDAN A ESTA IPS

CONVINACIONES

DS: DEFINITIVAMENTE SI
PS: PROBABLEMENTE SI
PN: PROBABLEMENTE NO
DN: DEFINITIVAMENTE NO
NR: NO RESPONDE.

Consulta Externa: Entregaron 468 formatos debidamente diligenciados, donde 430 personas respondieron que Definitivamente Si recomiendan a familiares y amigos a que visiten el Hospital, 32 responden que probablemente si la recomiendan, 1 dicen que probablemente no la recomiendan, definitivamente 3 dicen que no la recomiendan y 2 no responden.

En Urgencia: Entregaron 331 formatos debidamente diligenciados, donde 300 respondieron que Definitivamente Si recomiendan a familiares y amigos a que visiten el Hospital, 22 responden que probablemente si la recomiendan y 3 dicen que definitivamente no la recomiendan, 6 personas no responden ningún tipo de pregunta.

Servicio de Hospitalización: Se hicieron 113 encuestas, de los cuales 100 respondieron que definitivamente si recomendarías a sus familiares y amigos a visitar la IPS, 6 respondieron que probablemente si la recomendarían, 1 dicen que probablemente no recomiendan que soliciten los servicios del Hospital, 6 personas no responden y 1 no hace entrega de la encuesta la cual no se encuentra identificada en el cuadro No.3.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 21/09/2020
	COMUNICACIÓN INTERNA	TRD: PÁGINA: 11 de 19

Se concluye que el 99.90% de los usuarios si recomiendan los servicios del Hospital lo que quiere decir que se ofrecen servicios de buena calidad y oportunos por parte del personal asistencial en los productos de consulta externa, urgencias y hospitalización donde se evidencia cada día con el empoderamiento de la Alta Gerencia de transformar la atención en salud cumpliendo así con los objetivos institucionales.

Se identifica que un mínimo equivalente al 0.70% definitivamente no recomendarían a sus familiares o amigos a que soliciten los servicio en el hospital Departamental San Rafael. El 6.60% Probablemente si lo recomiendan, solamente el 0.20% dicen que probablemente no lo recomiendan y el 1.60.% no responden la pregunta.

DEBILIDADES

- No se presentan PQRSF a través de la página web del Hospital Departamental San Rafael.
- Falta de compromiso de algunos funcionarios al dar respuesta oportuna dentro de los Tiempos establecidos por la Norma.
- No se brinda una buena atención al usuario por parte de algunos funcionarios en las áreas de asignación de citas, vacunación covid.
- Aunque se cuenta con una oficina visual de atención al usuario, esta se encuentra en un lugar donde se presentan mucha aglomeración lo que no es conveniente para el bienestar y salud de los visitantes y funcionarios.
- Mayor información a la Comunidad sobre los diferentes medios comunicación para expresen sus comentarios tanto positivos como negativos en los diferentes servicios ofrecidos por el Hospital.

FORTALEZAS

- Se cuenta con Profesional idónea en la oficina del SIAU
- semanalmente se hace la apertura de los buzones de sugerencias por la Lider del proceso trabajadora Social Natalia librereros en compañía de La Dirección Local de Salud de la Alcaldía de Zarzal, Un representante de Calidad y Control Interno.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
	COMUNICACIÓN INTERNA	VERSIÓN: 01 FECHA: 21/09/2020 TRD: PÁGINA: 12 de 19

- Se colocaron 3 buzones más de sugerencias en los servicios de odontología, cirugía y vacunación lo que permitir a la ESE identificar algunas inconformidades por parte de los usuarios que requieren estos servicios y así establecer estrategias del mejoramiento continuo.

- Se realiza seguimiento de parte de la Oficina de Control Interno al proceso para la recepción y registro de la información que es suministrada por las siguientes fuentes:

8 buzones de sugerencias.

- Link en la página WEB del Hospital.
- Encuestas directas a los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados.
- Línea telefónica.
- Ventanilla Única recepción de todas las peticiones, quejas o reclamos que presentan los usuarios.
- Cuenta con oficina visible para la atención personalizada de los usuarios.
- Herramientas tecnológicas.

RECOMENDACIONES:

Con el fin de buscar la excelencia en los servicios ofrecidos por el Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal respetuosamente me permito dejar las siguientes recomendaciones:

1. En aras de brindar mayor confort a los pacientes hospitalizados en el servicio de alimentación, estudiar la posibilidad de tener diferente menú que permita generar un cambio alimenticio de los pacientes.
2. Cuando se tornen dificultades en los sistemas de información, tratar de buscar alternativas para no afectar el buen servicio en la consulta donde se vea afectado el paciente ni que cancele cita y procurar reasigne la cita de manera inmediata para que el paciente no regrese a solicitarla nuevamente ya que esta sería una situación interna.
3. Atender la solicitud de los usuarios con respecto a la posibilidad de fortalecer el área de citología con dotación de camillas nuevas.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
	COMUNICACIÓN INTERNA	VERSIÓN: 01 FECHA: 21/09/2020 TRD: PÁGINA: 13 de 19

4. Cuando el personal médico requiera ausentarse de su puesto de trabajo especialmente en el área rural deberá informar con anticipación los motivos y así dar solución al usuario bien sea con asignación de una nueva cita o enviar un reemplazo de tal manera que no se ve afectado al paciente.

5. Continuar con los procesos de capacitación al personal sobre relaciones humanas tanto en el área administrativa como el asistencial lo que permita fortalecer el buen trato a los visitantes a la ESE.

6. Dar respuesta oportuna y dentro los términos establecidos en la Ley 1755 del 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” en su artículo 14 y demás normas concordantes.

7. Dar información permanente a los usuarios sobre los diferentes canales de comunicación que tiene el Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal establecidos como la página web, buzón de sugerencias, Correos electrónico entre otros.

8. Enviar las respuestas por medio de correo electrónico con el fin de minimizar papel y cumplir con lo establecido en el Decreto Ley 019 del 2012 “Por el cual se dictan Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

9. Recordar a los funcionarios la importancia de dar cumplimiento a la normatividad en la oportunidad de dar respuestas a las PQRS.

10. Aplicar el formato de las encuestas a las demás áreas del HOSPITAL entre ellas al servicio de Laboratorio y Odontología lo que permite identificar con mayor certeza el indicador de atención por los servicios prestados y así tomar las acciones de mejoramiento.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 01
COMUNICACIÓN INTERNA		FECHA: 21/09/2020
		TRD:
		PÁGINA: 14 de 19

CONCLUSIONES:

Dentro de las políticas establecidas por la alta gerencia de transformar la atención en salud con calidez partiendo de brindar un excelente servicio a la comunidad dando respuestas oportunas con el fin de identificar nuevas alternativas para que el cliente externo utilice los medios de comunicación como lo es la página Web, buzones, y las encuestas para que participen activamente en el programa de las PQRS para buscar e identificar debilidades o/y oportunidades claras que conlleven al mejoramiento continuo en los procesos institucionales y misionales del Hospital.

La oficina Asesora de Control Interno concluye que el Sistema de Quejas y Reclamos del Hospital Departamental San Rafael ESE Zarzal en el segundo semestre del 2021 Cumplió con el marco Normativo y misional de la Institución con respecto a dicho proceso.

El Hospital Departamental Sn Rafael ESE Zarzal cuenta con la página web principal de toda entidad donde existe el link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los posibles actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias y recomendaciones,

MARIA EULALIA BERNAL GALLEGO

Asesora Control Interno

Original firmado