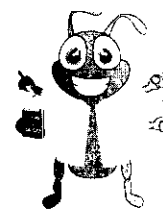


REPUBLICA DE COLOMBIA  
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL  
**Hospital San Francisco**  
**E.S.E.**



Ciénaga de Oro, julio 14 de 2021

Doctora  
**ANDREA CEBALLOS TERAN**  
Gerente  
E. S. M

Cordial saludo,

Para su conocimiento y fines pertinentes me permito enviar informe de seguimiento al proceso de Peticiones, Quejas y Reclamos correspondiente al primer semestre de la vigencia 2.021, dando con ello cumplimiento a la ley 1474 de 2011 artículo 76, que establece la obligatoriedad que poseen las entidades públicas para resolver las PQRS que los ciudadanos formulen y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Cordialmente,

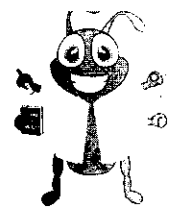
  
**AURY ESTELA MENDOZA**  
Jefe de Control Interno

*14-07-2021*  
*A. CEBALLOS*

Anexo: copia del informe de la oficina SIAU



REPUBLICA DE COLOMBIA  
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL  
**Hospital San Francisco**  
**E.S.E.**  
**OBJETIVOS**



### **GENERAL**

Rendir un informe semestral a la administración de la entidad donde se determine la eficiencia y la eficacia en la recepción, trámite y solución de las Peticiones quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones interpuestas por los usuarios de la E.S.E. Hospital San Francisco, con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de la entidad en sus aspectos administrativos y de calidad en la prestación de los servicios de salud como lo establece el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2021.

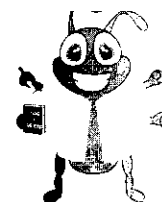
### **ESPECIFICOS**

Determinar y analizar el trámite de las PQRS, con base en el análisis de la distribución de frecuencias de las siguientes variables:

- Tipo de PQRS (petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitaciones)
- Motivos (oportunidad, accesibilidad, pertinencia, seguridad, maltrato, etc.)
- Modo (verbal, escrito, buzones, página web, etc.)
- Dependencia responsable de la PQRS).
- Tiempo de respuestas
- Evaluar la aplicación de mecanismos de control interno en los siguientes aspectos.
- Políticas de operación
- Procesos y procedimientos



REPUBLICA DE COLOMBIA  
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL  
**Hospital San Francisco**  
**E.S.E.**  
**ALCANCE**



La auditoría comprende un análisis cuantitativo de la información suministrada por la Oficina de Atención al Usuario correspondiente al primer semestre de 2021 y cualitativamente a la aplicación de mecanismos e instrumentos de control interno para asegura el cumplimiento de la misión institucional en relación con las políticas y procedimientos administrativos que se deben ejecutar.

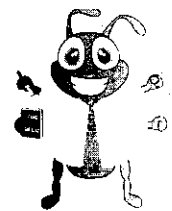
## **METODOLOGÍA**

Con base en una relación de todas la PQRS, tramitadas en el primer semestre de 2020, la Oficina de Control Interno, hará una revisión de los documentos que sirvieron de soporte en las etapas de recepción, trámite y solución de los mismos, con el fin de comprobar su pertinencia, confiabilidad y cumplimiento a la normatividad se tendrá en cuenta las técnicas de auditoria generalmente aceptadas y establecidas tales como la Observación, revisión selectiva, indagación, entrevista y comprobación.

Se aplicarán métodos estadísticos para el análisis de algunas variables que permitan determinar los tiempos de respuestas y patrones de comportamientos en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.



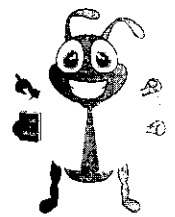
REPUBLICA DE COLOMBIA  
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL  
**Hospital San Francisco**  
**E.S.E.**  
**MAPA DE PROCESOS**



La E.S.E. Hospital San Francisco cuenta con un Manual de Procesos de PQR para el registro de la información y la política de comunicación Institucional, para lo cual cuenta con una muy fortalecida área de Sistema de Atención al Usuario (SIAU) como eje de enlace entre la comunidad y la institución, pues se tiene implementado los procesos para recepción y registro de la información, entre las que tenemos cuatro buzones de sugerencias distribuidos en diferentes áreas (Consulta externa, Urgencia, citología - rx y Hospitalización), encuestas directas a los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados, línea gratuita nacional 018000400319 , y línea móvil No. 3104203873, correo [siau@esehsf.gov.co](mailto:siau@esehsf.gov.co) y en la página WEB del Hospital <https://esehsf.gov.co> con el fin de facilitarles a los Usuarios la oportunidad de comunicarse con la E.S.E. y expresar sus PQRS.



REPUBLICA DE COLOMBIA  
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL  
**Hospital San Francisco**  
**E.S.E.**



## DEFINICIONES

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Ciente:** Persona natural o jurídica que recibe un producto o servicio. Para efectos del presente procedimiento, cliente se refiere siempre a cliente externo.

**Efectividad:** Se refiere a las respuestas oportunas y adecuadas por parte del SIAU la ESE Hospital San Francisco, dadas a los usuarios que manifestaron una queja o reclamo.

**Reclamo:** Es la protesta presentada por un usuario relacionada con fallas en la prestación del servicio, así como el incumplimiento de las obligaciones contractuales.

**Queja:** Es la manifestación de un usuario en la que revela la ocurrencia de un hecho irregular que no está relacionado directamente con las condiciones de la prestación del servicio. Se considera como una observación para tener en cuenta a nivel interno de la entidad.

**Sugerencia:** Propuesta de un Usuario con el fin de pretender mejoras en un servicio.

**Felicitaciones:** reconocimiento de un usuario por la satisfacción de un servicio recibido.

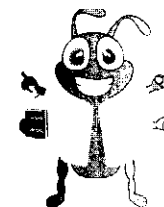
**Satisfacción:** se refiere a la expectativa de un usuario en la prestación de un servicio.

**Oportunidad del servicio:** es la posibilidad que tiene un usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

**Calidad del servicio:** se considera como la provisión de servicios accesibles, equitativos, con un nivel profesional óptimo que tiene en cuenta los recursos disponibles que logran la adhesión y satisfacción de los usuarios.



REPUBLICA DE COLOMBIA  
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL  
**Hospital San Francisco**  
**E.S.E.**



**SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PQRS**

**ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

**ENCUESTAS REALIZADAS PRIMER SEMESTRE:**

La oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario en el transcurso del primer semestre del año 2021 realizó un total de 1.286 encuestas en todas las áreas de atención al usuario de la E.S.E. Hospital San Francisco con el fin de medir el grado de satisfacción de los usuarios, conocer nuestras falencias y buscar las alternativas de solución de las mismas.

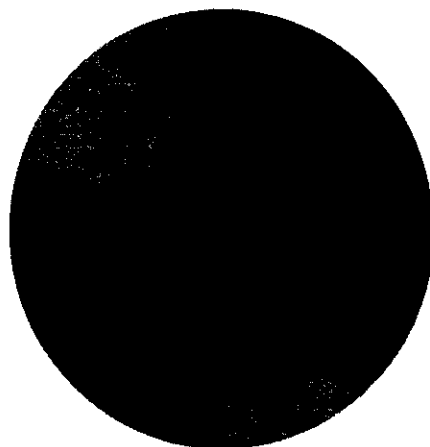
De las cuales 1.279 encuestas realizadas a los usuarios manifestaron estar satisfechos con la atención recibida en las diferentes áreas.

Y 7 de las encuestas realizadas, los usuarios manifestaron su inconformismo con la atención recibida.

A continuación, se relacionan el número de encuestas aplicadas por mes.

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
215	200	225	179	216	251	1.286

**NUMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS EN EL  
PRIMER SEMESTRE DE 2021**



- ENERO
- FEBRERO
- MARZO
- ABRIL
- MAYO
- JUNIO



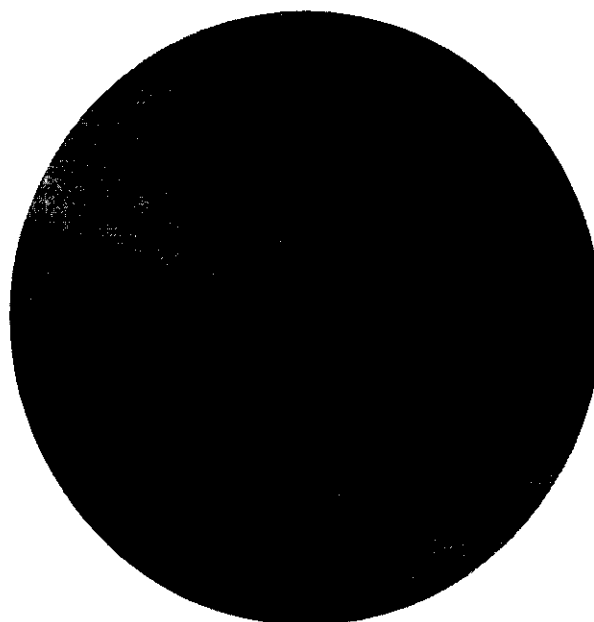
REPUBLICA DE COLOMBIA  
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL  
**Hospital San Francisco**  
**E.S.E.**



A continuación, se relaciona el número de usuarios satisfechos con los servicios recibidos en la E.S.E. en el primer semestre.

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
214	199	224	178	215	249	1.279

**NUMERO DE ENCUESTAS SATISFECHAS  
REALIZADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2021**



- ENERO
- FEBRERO
- MARZO
- ABRIL
- MAYO
- JUNIO



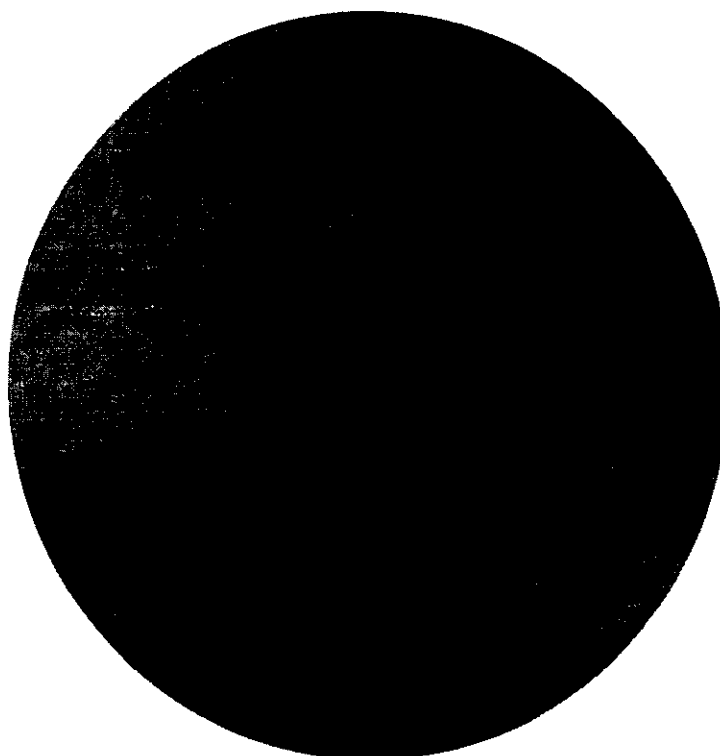
REPUBLICA DE COLOMBIA  
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL  
**Hospital San Francisco**  
**E.S.E.**



A continuación, se relacionan los datos de insatisfacción manifestadas por los usuarios de la E.S.E. en el primer semestre.

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
1	1	1	1	1	2	7

**NUMERO DE ENCUESTAS INSATISFECHAS  
REALIZADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2021**



- ENERO
- FEBRERO
- MARZO
- ABRIL
- MAYO
- JUNIO

Es de anotar que en el mes de junio los usuarios mostraron más inconformismo en los servicios recibidos





REPUBLICA DE COLOMBIA  
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL  
**Hospital San Francisco**  
**E.S.E.**



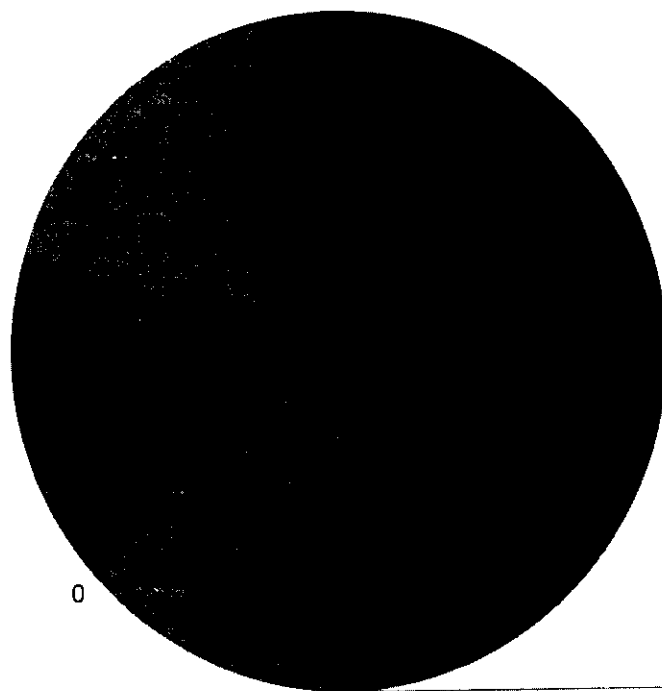
### CAPACITACIONES:

La oficina de SIAU realizo un total de 25 capacitaciones en el primer semestre dirigidas a los usuarios para educarlos, socializarlos y motivarlos para que cuiden su salud, para que hagan uso de los diferentes programas de Promoción y Prevención que brinda la Institución y para conocer los Deberes y Derechos de los usuarios, como, cuando y donde deben dar a conocer sus PQRS.

Relación de capacitaciones por mes:

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
5	6	5	0	4	5	25

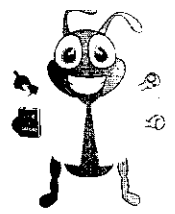
### NUMERO DE CAPACITACIONES REALIZADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2021



- ENERO
- FEBRERO
- MARZO
- ABRIL
- MAYO
- JUNIO



REPUBLICA DE COLOMBIA  
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL  
**Hospital San Francisco**  
**E.S.E.**

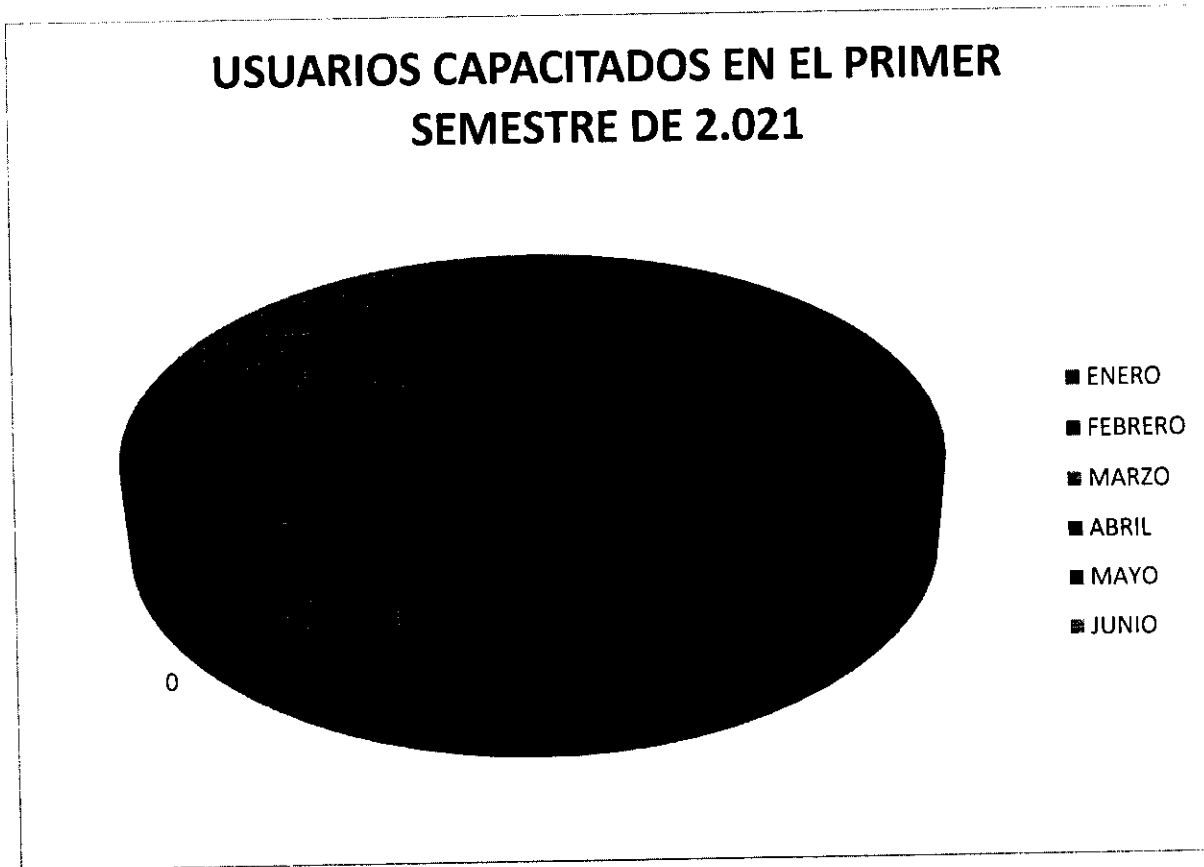


**NUMEROS DE USUARIOS CAPACITADOS**

En el primer semestre del presente año.

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
195	210	165	0	135	175	880

**USUARIOS CAPACITADOS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2.021**





REPUBLICA DE COLOMBIA  
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL  
**Hospital San Francisco**  
**E.S.E.**

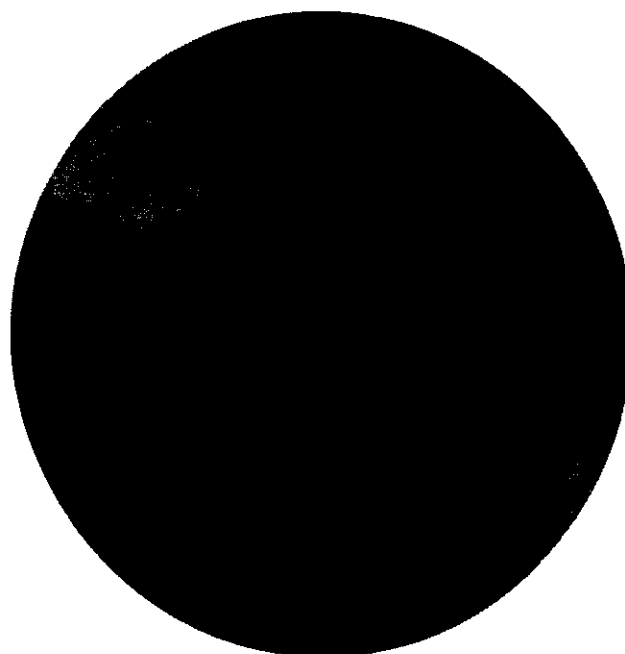


### QUEJAS RECEPCIONADAS EN EL PRIMER SEMESTRE

El semestre en mención, la oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario recibieron 29 quejas interpuestas por los usuarios, relacionados de la siguiente forma:

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
1	7	3	7	6	5	29

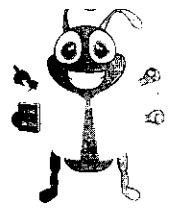
### NUMERO DE QUEJAS RECEPCIONADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2021



- ENERO
- FEBRERO
- MARZO
- ABRIL
- MAYO
- JUNIO



REPUBLICA DE COLOMBIA  
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL  
**Hospital San Francisco**  
**E.S.E.**



### RECOMENDACIONES

- ✓ Crear conciencia en todos los funcionarios para que contribuyan en el mejoramiento de la atención a los usuarios.
- ✓ La importancia de dar cumplimiento a la normatividad en cuanto a las peticiones, queja, reclamo, sugerencia, felicitaciones (PQRS) en los funcionarios.
- ✓ Los líderes responsables de los procesos solicitar o dar capacitaciones periódicas sobre la Atención al Cliente a los funcionarios de la E.S.E.

### CONCLUSIONES:

La oficina Asesora de Control interno concluye que el Sistema de Quejas y Reclamos de La E.S.E. Hospital San Francisco ha cumplido con el marco Normativo y misional de la Institución.

**AURY ESTELA MENDOZA CASTAÑO**

Jefe de Control Interno



REPUBLICA DE COLOMBIA  
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL  
**Hospital San Francisco**  
**E.S.E.**



## DEBILIDADES

- No se dispone de buzones en los centros de salud de las diferentes veredas.

## FORTALEZAS

- La E.S.E. Hospital San Francisco cuenta con un Manual de Procesos de PQR para el registro de la información y la política de comunicación Institucional.
- Esta oficina cuenta con un "Manual de Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU"
- El Hospital tiene una fortalecida área de Sistema de Atención al Usuario (SIAU) como eje de enlace entre la comunidad y la institución
- Se tiene implementado los procesos para recepción y registro de la información como: 4 buzones de sugerencias, Link en la página WEB del Hospital, Encuestas directas a los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados, Línea telefónica, que le permiten a la ciudadanía ejercer los diferentes mecanismos de participación y control social.
- Se cuenta con un área y dos funcionarios que disponen de los elementos y condiciones necesarias para garantizar resolver las inquietudes de los Usuarios, en cumplimiento de sus derechos y deberes.
- Se dispone de un formato para la recepción de las quejas y reclamos en la oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario-SIAU.
- La oficina SIAU cuenta con un manual de Atención preferencial de la E.S.E. Hospital San Francisco.