



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN FRANCISCO**

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



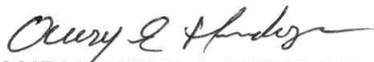
Ciénaga de Oro, enero 27 de 2025

Doctora
LUISANA GARCIA SAEZ
Gerente
E. S. M

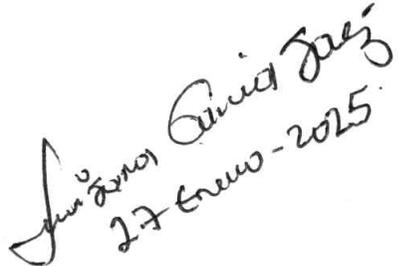
Cordial saludo,

Para su conocimiento y fines pertinentes me permito enviar informe de seguimiento al proceso de Peticiones, Quejas y Reclamos correspondiente del segundo semestre de la vigencia 2024, 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

Anexo: copia del informe de la oficina SIAU


Luisana Garcia Saez
27 Enero - 2025



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN FRANCISCO**

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



Ciénaga de Oro, enero 27 de 2025

Doctora
LUISANA GARCIA SAEZ
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 del segundo semestre de la vigencia 2024, 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

Anexo: copia del informe de la oficina SIAU



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



INTRODUCCION

La E.S.E. Hospital San Francisco cuenta con una oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) en cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011, este informe se emite para analizar los aspectos más relevantes que en materia de gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones PQRS, permiten evaluar de manera objetiva las actuaciones de los responsables por el buen desempeño del proceso y brindar las recomendaciones a que se lugar.

Inicialmente se plantean unos objetivos generales y específicos tendientes a determinar la eficiencia y eficacia en la gestión del proceso bajo análisis.

Se presenta un análisis estadístico de los datos recolectados, correspondientes al segundo semestre de 2024, con base en la información presentada por la Oficina de Atención del Usuario

Por último, se dan las conclusiones y recomendaciones pertinentes para el mejoramiento continuo del proceso.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



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 2011.

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

ALCANCE

La auditoría comprende un análisis cuantitativo de la información suministrada por la Oficina de Atención al Usuario correspondiente al segundo semestre de 2024 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.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



METODOLOGÍA

Con base en una relación de todas la PQRS, tramitadas en el segundo semestre de 2024, 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.

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 (2 buzones en Consulta externa, Urgencia, Hospitalización y citología y rx), un Link en la página WEB del Hospital esehsf.gov.co, encuestas directas a los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados, un correo siau@esehsf.gov.co y una línea móvil No. 3104203873 con el fin de facilitarles a los Usuarios la oportunidad de comunicarse con la E.S.E. y expresar sus PQRS.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



DEFINICIONES

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

Cliente: 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.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA
Donde el trabajo se convierte en vida...!



SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PQRS

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

ENCUESTAS REALIZADAS SEGUNDO SEMESTRE:

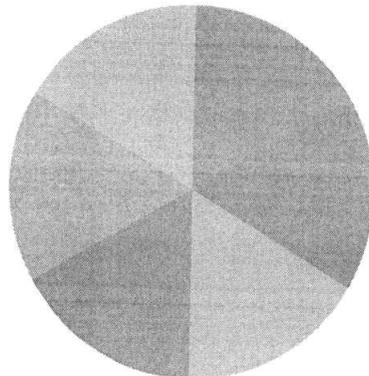
La oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario en el transcurso del segundo semestre del año 2024 realizó un total de mil ochocientas (1.800) encuestas en todas las áreas de atención al usuario de la E.S.E. Hospital San Francisco con el fin de medir el grado de satisfacción de los usuarios, conocer nuestras falencias permitiéndonos buscar las alternativas de solución de las mismas y el mejoramiento continuo de la institución.

De las cuales, mil setecientos setenta y ocho (1.788) encuestas realizadas a los usuarios manifiestan estar satisfechos con la atención recibida en las diferentes áreas.

Y doce (12) encuestas realizadas los usuarios manifestaron su inconformismo con la atención recibida. A continuación, se relacionan el número de encuestas aplicadas por mes.

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
300	300	300	300	300	300	1.800

NUMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024



- JULIO
- AGOSTO
- SEPTIEMBRE
- OCTUBRE
- NOVIEMBRE
- DICIEMBRE



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

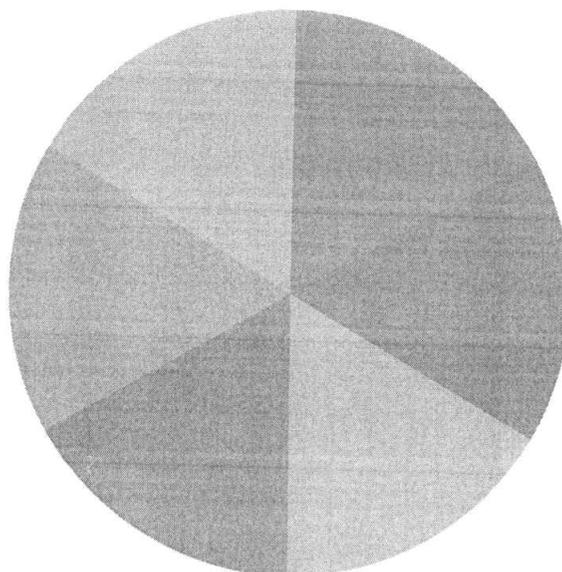
Donde el trabajo se convierte en vida...!



Seguidamente se relaciona el número de usuarios satisfechos con los servicios recibidos en la E.S.E. en el segundo semestre.

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
298	295	298	299	299	299	1.788

NUMERO DE ENCUESTAS SATISFECHAS REALIZADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024



- JULIO
- AGOSTO
- SEPTIEMBRE
- OCTUBRE
- NOVIEMBRE
- DICIEMBRE



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

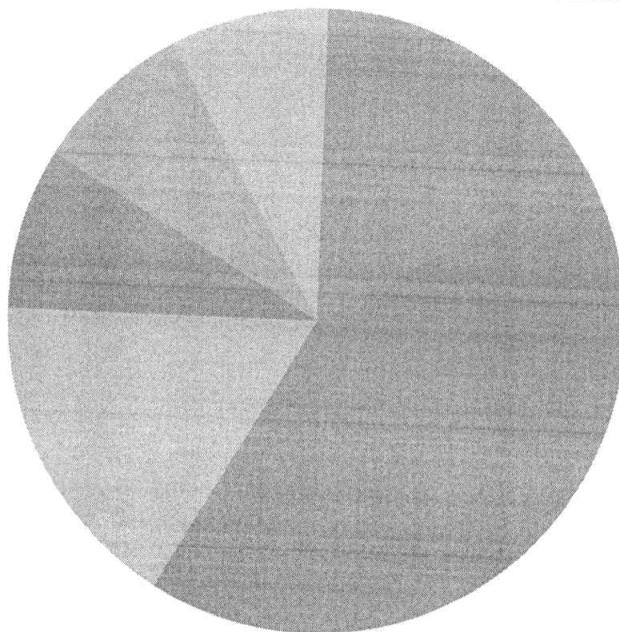
CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA
Donde el trabajo se convierte en vida...!



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

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2	5	2	1	1	1	14

NUMERO DE ENCUESTAS INSATISFECHAS REALIZADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024



- JULIO
- AGOSTO
- SEPTIEMBRE
- OCTUBRE
- NOVIEMBRE
- DICIEMBRE



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



CAPACITACIONES:

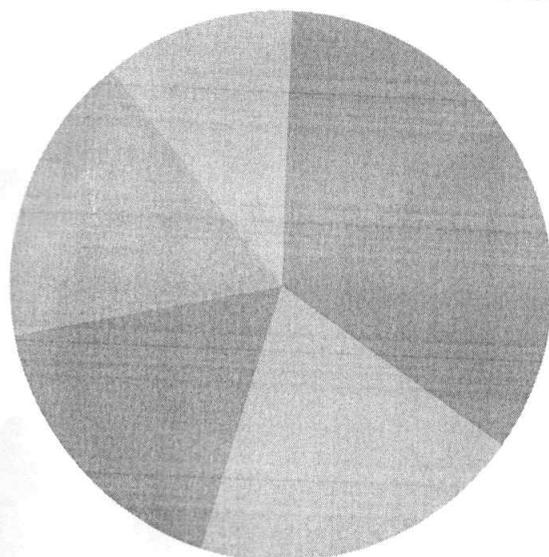
La oficina de SIAU, cuenta con un cronograma de capacitaciones dirigidas a los usuarios para educar, socializar y motivar a la población a cuidar su salud y hacer uso de los diferentes programas de promoción y mantenimiento de la salud que brinda la institución y darles a conocer sus deberes y derechos como usuarios para que estos no sean vulnerados

Se realizaron un total de treinta y cinco (35) capacitaciones en el segundo semestre, de los cuales recibieron y participaron activamente con sus comentarios y aportes a los temas tratados, mil cuatrocientos diez (1.410) usuarios.

Relación de capacitaciones por mes:

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
4	4	6	6	5	3	28

NUMERO DE CAPACITACIONES REALIZADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024



- JULIO
- AGOSTO
- SEPTIEMBRE
- OCTUBRE
- NOVIEMBRE
- DICIEMBRE



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA
Donde el trabajo se convierte en vida...!

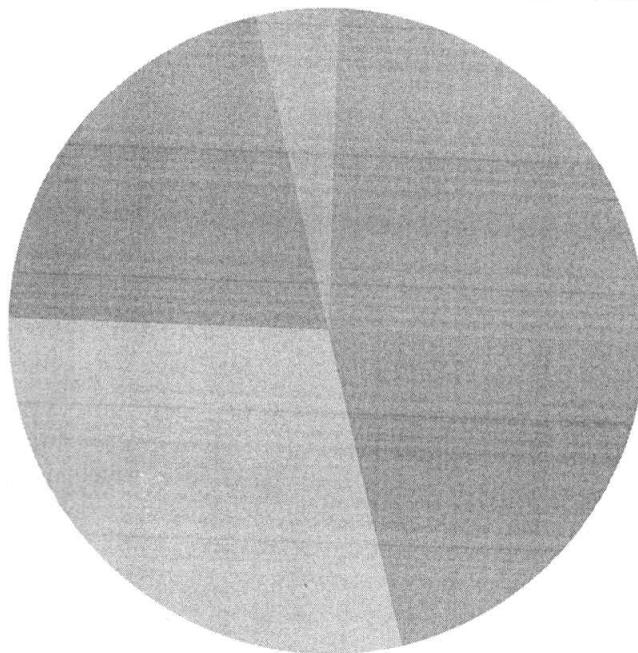


QUEJAS RECEPCIONADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE:

En el semestre en mención la oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario recibieron veinticuatro (24) quejas interpuestas por los usuarios, relacionados de la siguiente forma:

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
6	5	7	5	1	0	24

NUMERO DE QUEJAS RECEPCIONADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024



- JULIO
- AGOSTO
- SEPTIEMBRE
- OCTUBRE
- NOVIEMBRE
- DICIEMBRE



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA
Donde el trabajo se convierte en vida...!



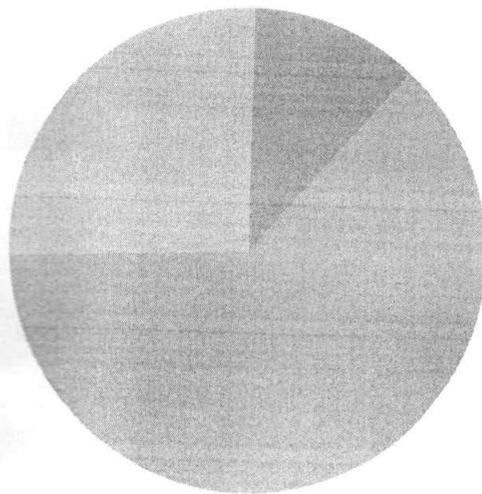
APERTURA DE BUZONES

En la institución se realiza la apertura de los buzones cada 8 días con el objetivo de conocer, evaluar, analizar y elaborar un plan de mejoramiento de acuerdo a las inquietudes manifestadas a través de este medio y así dar respuesta oportuna a los usuarios según los términos establecidos por la normatividad vigente.

Durante este semestre en los buzones los usuarios depositaron una (35) formatos de pqrsl, de los cuales 19 fueron por motivo de felicitaciones para las áreas de odontología, servicio amigable y algunos funcionarios del servicio de urgencias, 7 por motivos de quejas del área de urgencias y 4 por motivos de sugerencia a los servicios de urgencias y consulta externa

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2	0	0	2	22	9	35

NUMERO DE QUEJAS DEPOSITADAS EN LOS BUZONES DE SUGERENCIAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024



- JULIO
- AGOSTO
- SEPTIEMBRE
- OCTUBRE
- NOVIEMBRE
- DICIEMBRE



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



DEBILIDADES

- No se dispone de buzones de sugerencia o no se observan actas de aperturas de los buzones de 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.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



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