



REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE PROTECCION 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 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

BARRIO FATIMA, CALLE 15 No.15-77 NIT. 800201197-7 CIENAGA DE ORO



REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE PROTECCION 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 segundo semestre de 2021 y cualitativamente a la aplicación de mecanismos e instrumentos de control interno para asegurar 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 las PQRS, tramitadas en el segundo semestre de 2021, 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 auditoría 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.

BARRIO FATIMA, CALLE 15 No.15-77 NIT. 800201197-7 CIENAGA DE ORO



REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE PROTECCION 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 tres buzones de sugerencias distribuidos en diferentes áreas (Consulta externa, Urgencia y Hospitalización), Link en la página WEB del Hospital, encuestas directas a los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados, un correo siau@esehsf.gov.co línea gratuita 018000400319 , una línea de telefónica No. 7569257 y 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.

BARRIO FATIMA, CALLE 15 No.15-77 NIT. 800201197-7 CIENAGA DE ORO



REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE PROTECCION 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.

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.

BARRIO FATIMA, CALLE 15 No.15-77 NIT. 800201197-7 CIENAGA DE ORO



SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PQRS

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

ENCUESTAS REALIZADAS SEGUNDO SEMESTRE:

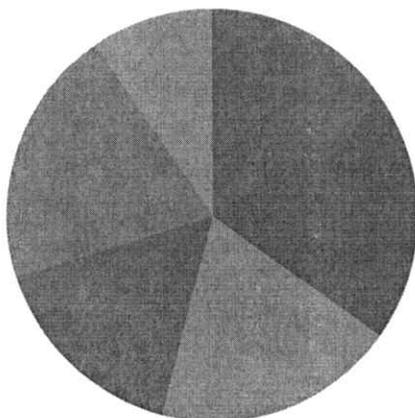
La oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario en el transcurso del segundo semestre del año 2021 realizó un total de mil seiscientos setenta y ocho (1.678) encuestas en todas las áreas de atención al usuario de la E.S.E. Hospital San Francisco con el fin de medir el grado de satisfacción 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 seiscientos cuarenta y tres (1.643) de las encuestas realizadas a los usuarios manifiestan estar satisfechos con la atención recibida en las diferentes áreas.

Y treinta y cinco (35) de las 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
246	300	300	252	315	265	1.678

NUMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021



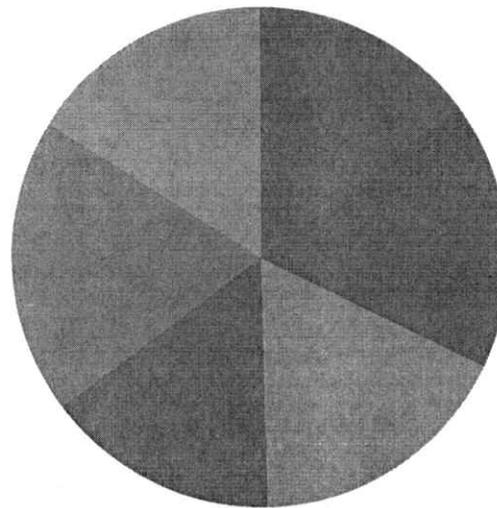
- JULIO
- AGOSTO
- SEPTIEMBRE
- OCTUBRE
- NOVIEMBRE
- DICIEMBRE



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
243	286	287	249	314	264	1.643

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



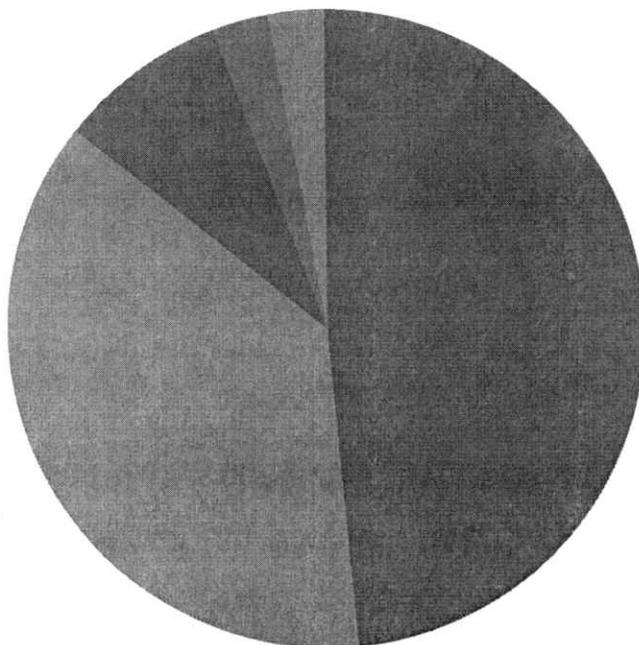
- JULIO
- AGOSTO
- SEPTIEMBRE
- OCTUBRE
- NOVIEMBRE
- DICIEMBRE



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
1	2	2	2	1	2	10

NUMERO DE ENCUESTAS INSATISFECHOS REALIZADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021



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



CAPACITACIONES:

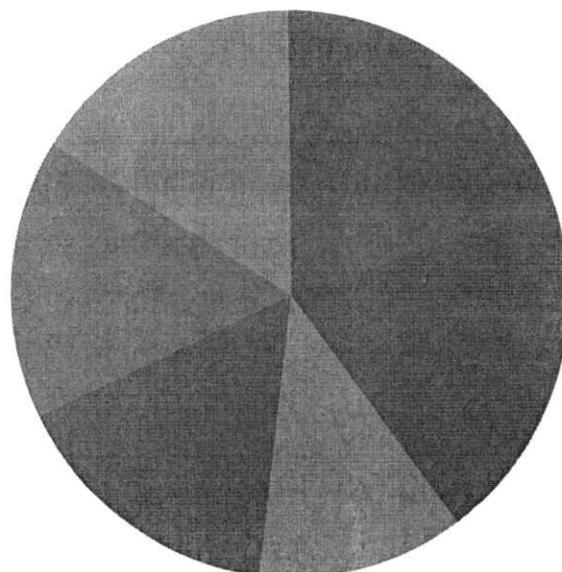
La oficina de SIAU, cuenta con un cronograma de capacitaciones dirigidas a los usuarios para educar, socializar y motivar a la población a cuidar su salud y hacer uso de los diferentes programas de promoción y prevención que brinda la institución y a la no vulnerabilidad de sus derechos y deberes en salud.

Se realizaron un total de 25 capacitaciones en el segundo semestre de los cuales participaron 1.217 usuarios recibieron las capacitaciones participando activamente con sus comentarios y aportes a los temas tratados.

Relación de capacitaciones por mes:

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
5	5	3	4	4	4	25

NUMERO DE CAPACITACIONES REALIZADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021



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

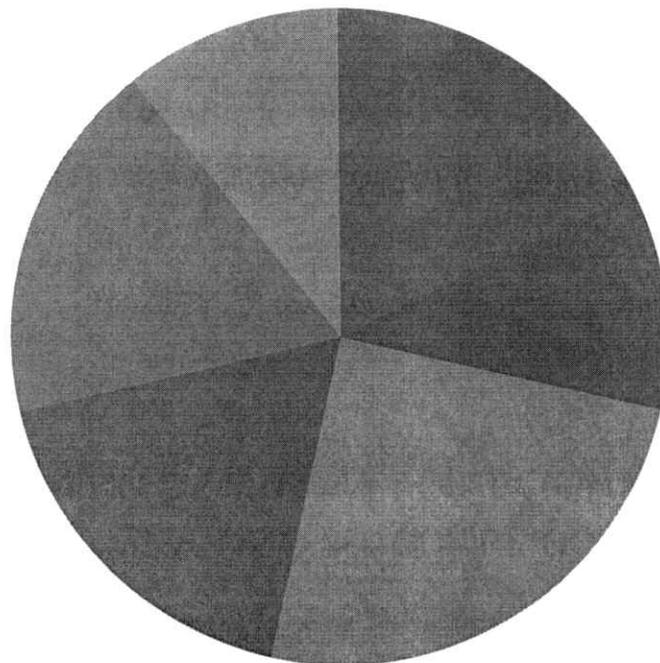


QUEJAS RECEPCIONADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE:

En el semestre en mención la oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario recibieron 28 quejas interpuestas por los usuarios, relacionados de la siguiente forma:

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
5	3	7	5	5	3	28

NUMERO DE QUEJAS RECEPCIONADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021



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



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: 3 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.



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