



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




Ciénaga de Oro, julio 21 de 2022.

Doctora:
ANDREA CEBALLOS TERAN
Gerente
E.S.E Hospital San Francisco

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 2022, 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 CASTAÑO
Jefe Control Interno

21/07/2022
Mendoza



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, pagina 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.
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.



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 2.022 realizo un total de mil seiscientos veinte encuestas (1620) 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 misma.

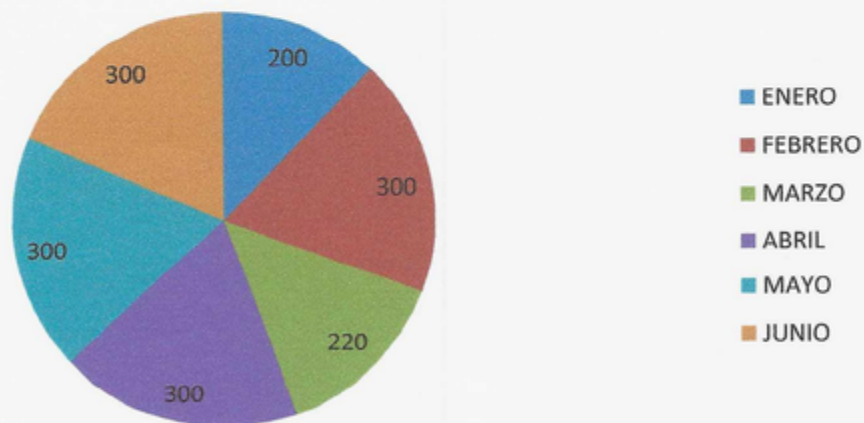
De las cuales mil seiscientos catorce (1614) encuestas realizadas a los usuarios manifiestan estar satisfechos con la atención recibida en las diferentes áreas.

Y seis (6) de las encuestas realizada 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
200	300	220	300	300	300	1620

NUMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2022





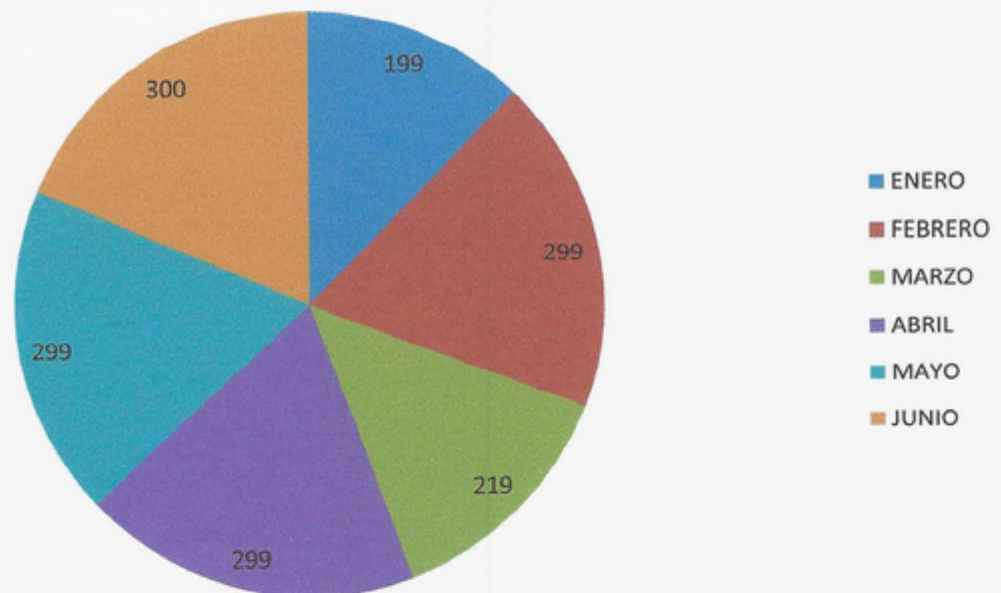
REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
Hospital San Francisco
E.S.E.



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
199	299	219	299	299	300	1614

**NUMERO DE ENCUESTAS SATISFECHAS
REALIZADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2022**





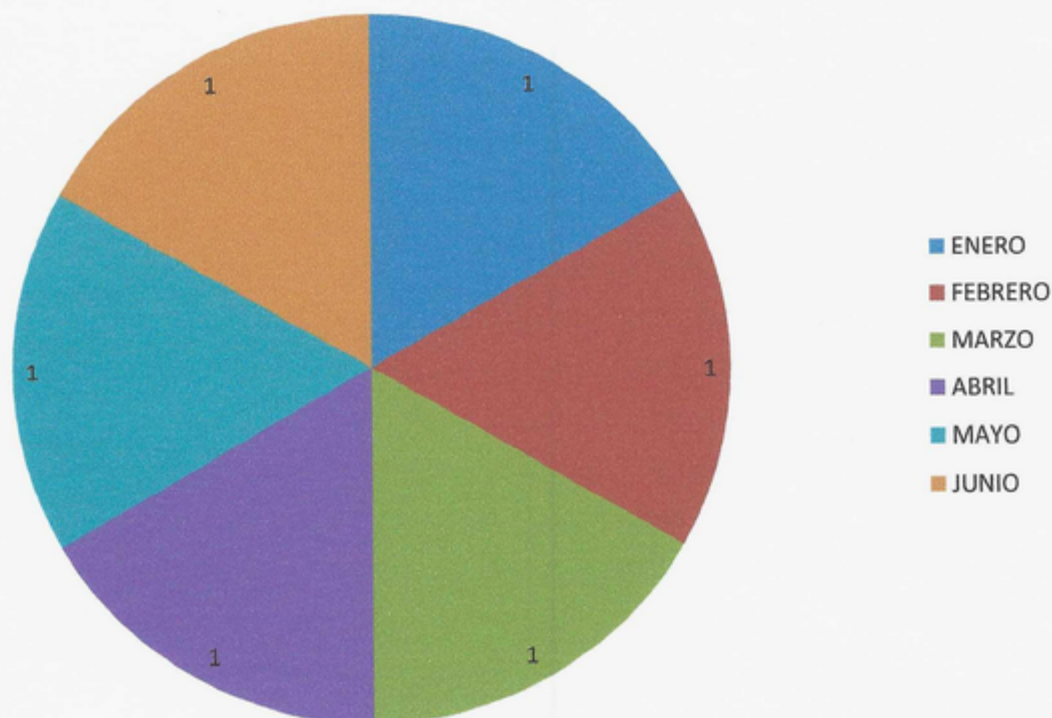
REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
Hospital San Francisco
E.S.E.



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	1	6

NUMERO DE ENCUESTAS INSATISFECHAS REALIZADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2022



Es de anotar que en los servicios donde predominaron insatisfacciones en este primer semestre fue en asignación de citas médicas rx, urgencias donde 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:

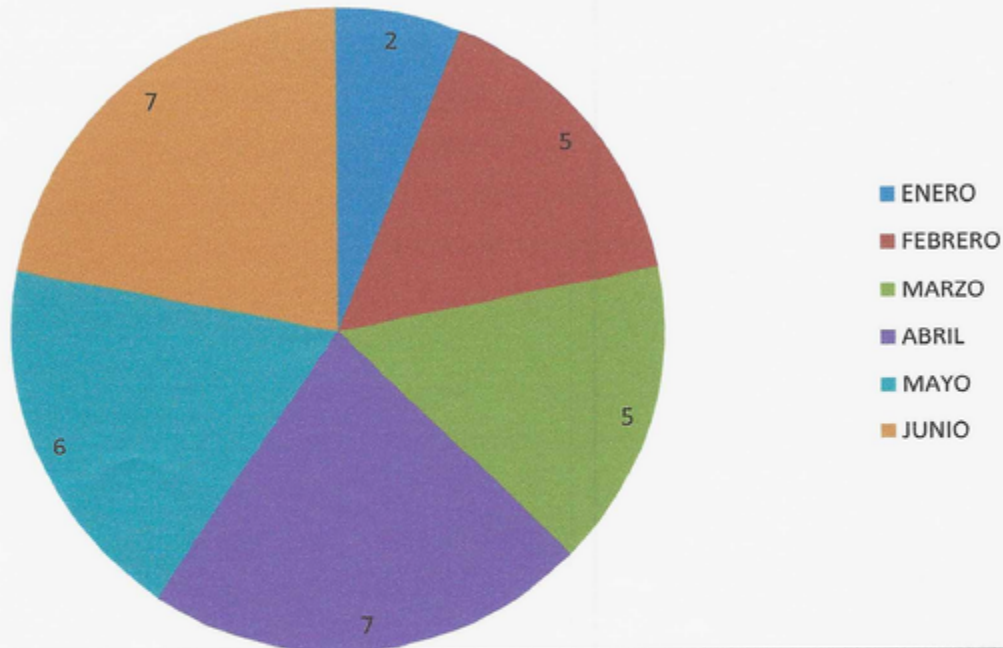
La oficina de SIAU realizo un total de treinta y dos (32) capacitaciones en el primer semestre dirigidas a los usuarios sobre cuidados de la salud, la importancia de los programas de promoción y mantenimiento de la salud que brinda la Institución y conocer sus Deberes y Derechos para que estos no sean vulnerados.

En el transcurso de estas se motiva a los usuarios a cuidar su salud y hacer uso de los diferentes programas de Promoción y Prevención que brinda la E.S.E. Hospital San Francisco.

Relación de capacitaciones por mes:

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
2	5	5	7	6	7	32

NUMERO DE CAPACITACIONES REALIZADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2022





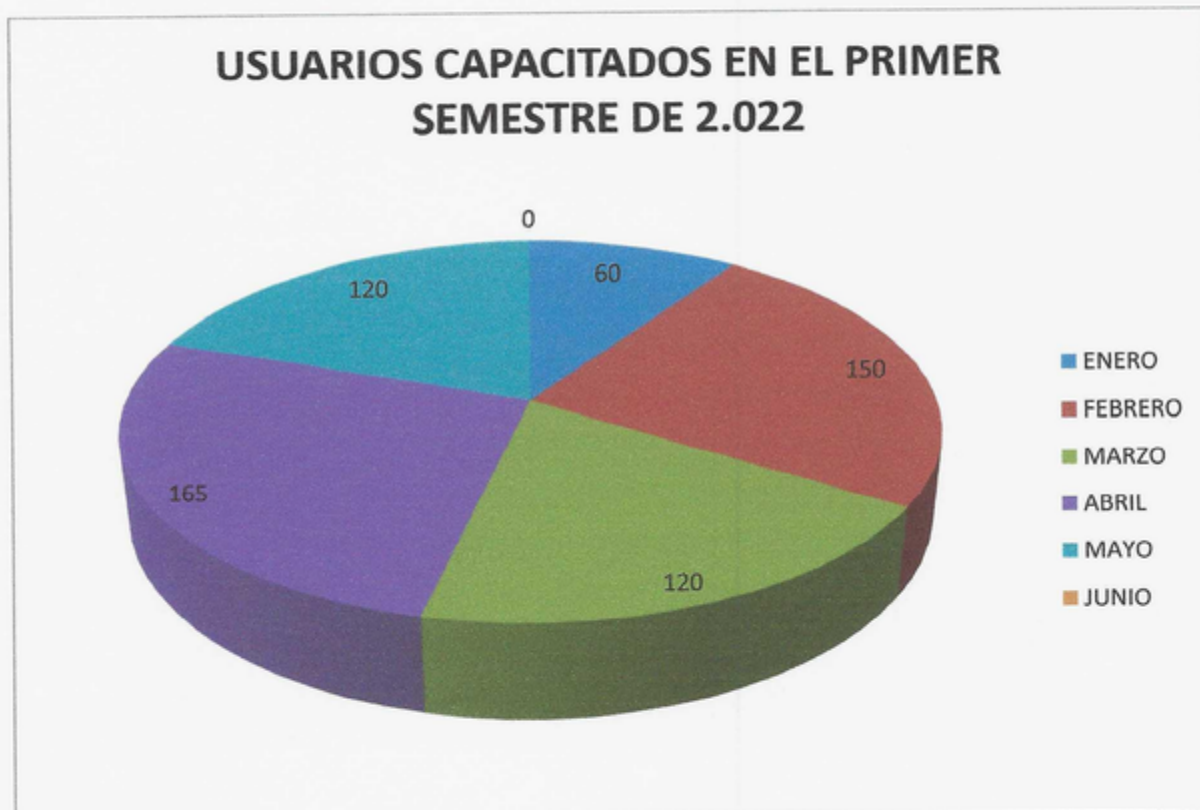
REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
Hospital San Francisco
E.S.E.



NUMEROS DE USUARIOS CAPACITADOS

En el primer semestre del presente año.

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
60	150	120	165	120	120	735





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

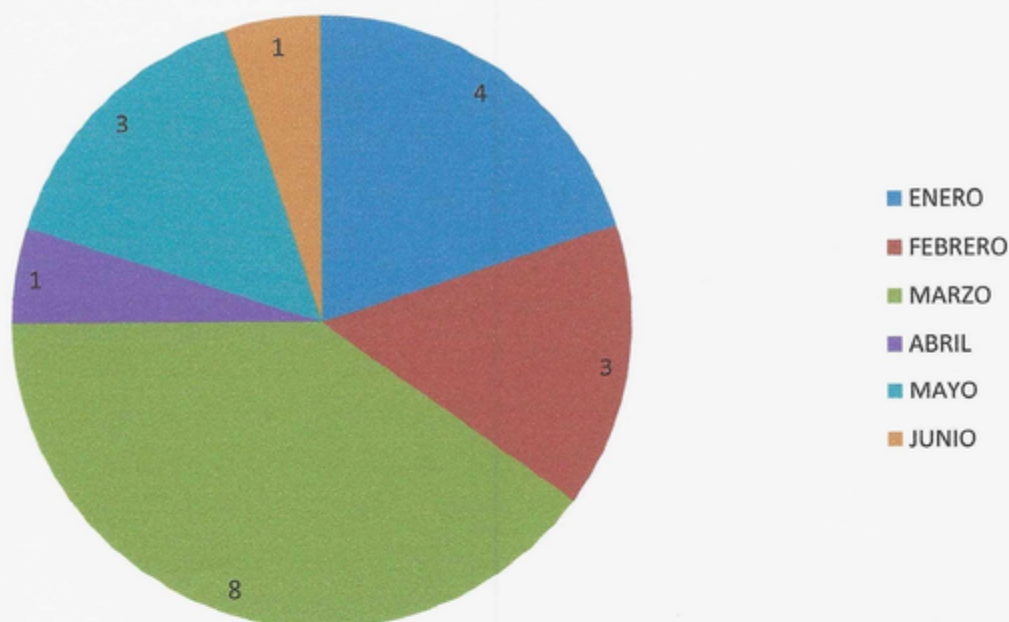


QUEJAS RECEPCIONADAS EN EL PRIMER SEMESTRE

En el semestre en mención la oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario recibieron veinte (20) quejas interpuestas por los usuarios, relacionados de la siguiente forma:

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
4	3	8	1	3	1	20

NUMERO DE QUEJAS RECEPCIONADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2022



De las veinte (20) Queja, fueron resueltas 20



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.



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