



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



Ciénaga de Oro, enero 20 de 2023

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 segundo semestre de la vigencia 2.022, 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

E.S.E. HOSPITAL SAN FRANCISCO  
NIT. 800.201.197-7  
SECRETARIA DE GERENCIA  
RECIBE:   
DIA: 24 MES: 1 AÑO: 2023  
HORA: 11:40 No. FOLIOS 203 01

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.**  
**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 2022, 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.



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 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



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 segundo semestre de 2022 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 2022, 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.



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, Hospitalización y citología - rx), 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](mailto:siau@esehsf.gov.co) línea gratuita 018000400319 , 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.



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.



## SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PQRS

### ANÁLISIS ESTADÍSTICO

#### ENCUESTAS REALIZADAS SEGUNDO SEMESTRE:

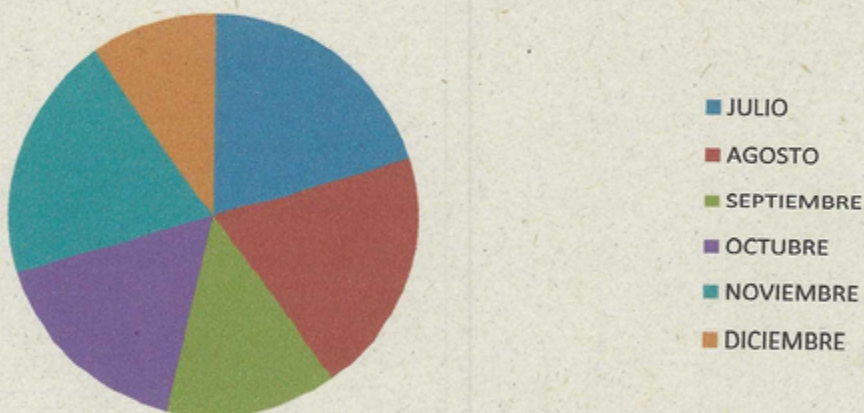
La oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario en el transcurso del segundo semestre del año 2023 realizo un total 1.602 encuestas en todas las áreas de atención al usuario de la E.S.E. Hospital San Francisco con el fin de medir el grado de satisfacción de los usuarios, conocer nuestras falencias permitiéndonos buscar las alternativas de solución de las misma y el mejoramiento continuo de la institución.

De las cuales, 1.593 de las encuestas realizadas a los usuarios manifiestan estar satisfechos con la atención recibida en las diferentes áreas.

Y 9 de las encuestas realizada 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	202	250	300	250	1.602

### NUMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022





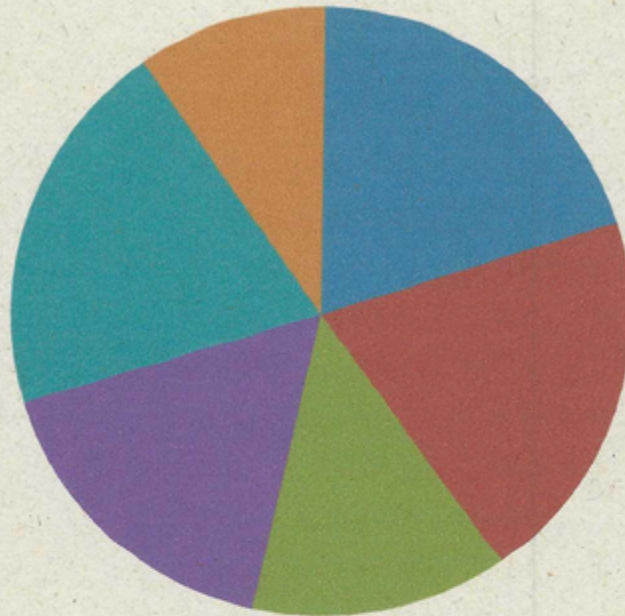
REPUBLICA DE COLOMBIA  
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL  
**Hospital San Francisco**  
**E.S.E.**



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
297	298	201	249	299	249	1.593

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



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

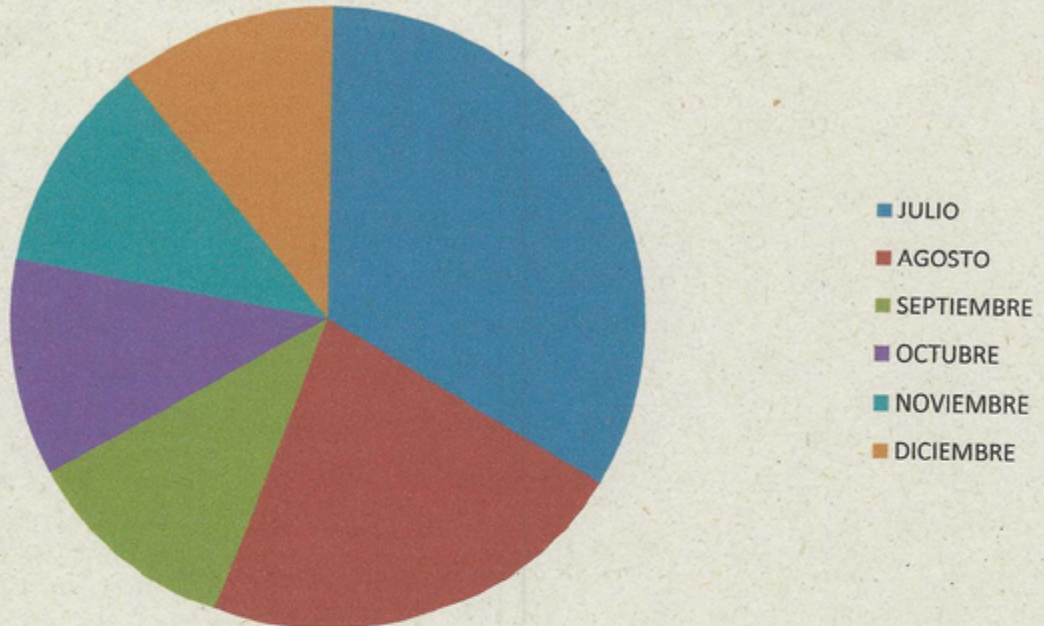




A continuación, se relacionan los datos de insatisfacción manifestadas por los usuarios de la E.S.E. en el segundo semestre.

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
3	2	1	1	1	1	9

**NUMERO DE ENCUESTAS INSATISFECHAS  
 REALIZADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022**





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



### CAPACITACIONES:

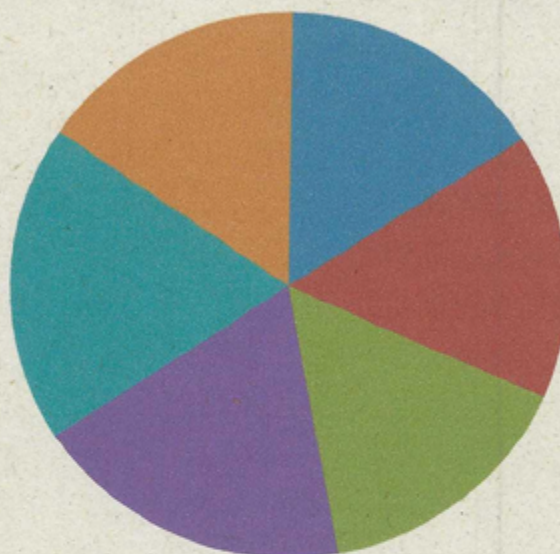
La oficina de SIAU, cuenta con un cronograma de capacitaciones dirigidas a los usuarios para educar, socializar y motivar a la población a cuidar su salud y hacer uso de los diferentes programas de promoción y prevención que brinda la institución y a la no vulnerabilidad de sus derechos y deberes en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

Se realizaron un total de quince (32) capacitaciones en el segundo semestre de los cuales participaron 32 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	5	6	6	5	32

### NUMERO DE CAPACITACIONES REALIZADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022



■ JULIO  
■ AGOSTO  
■ SEPTIEMBRE  
■ OCTUBRE  
■ NOVIEMBRE  
■ DICIEMBRE

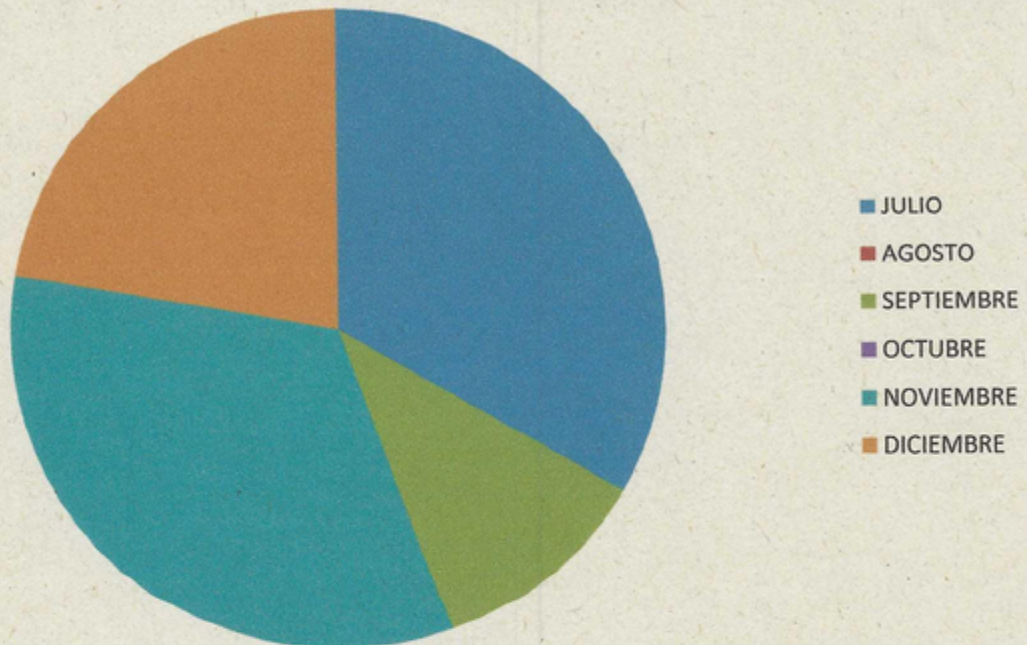


**QUEJAS RECEPCIONADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE:**

En el semestre en mención la oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario 7 quejas interpuestas por los usuarios, relacionados de la siguiente forma:

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
3	0	1	0	3	0	7

**NUMERO DE QUEJAS RECEPCIONADAS EN EL  
 SEGUNDO SEMESTRE DE 2022**





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.

*Quiry E. V.*