



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



Ciénaga de Oro, enero 18 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 segundo semestre de la actual vigencia, 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

*18/01/2021
M. Ceballos*



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 2020, 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, 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.
ALCANCE



La auditoría comprende un análisis cuantitativo de la información suministrada por la Oficina de Atención al Usuario correspondiente al segundo semestre de 2020 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 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 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 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.



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:

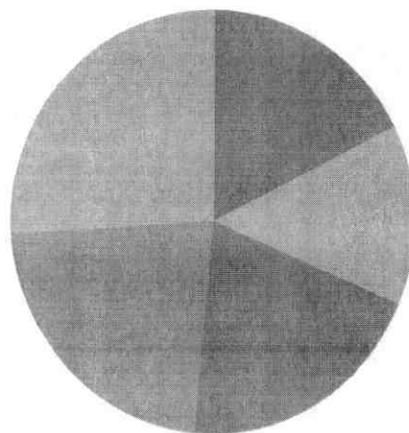
La oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario en el transcurso del segundo semestre del año 2020 realizo un total de quinientas setenta y cuatro (574) encuestas en todas las áreas de atención al usuario de la E.S.E. Hospital San Francisco con el fin de medir el grado de satisfacción de los usuarios, conocer nuestras falencias permitiéndonos buscar las alternativas de solución de las misma y el mejoramiento continuo de la institución.

De las cuales, quinientas sesenta y cuatro (564) de las encuestas realizadas a los usuarios manifiestan estar satisfechos con la atención recibida en las diferentes áreas.

Y diez (10) 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
50	50	80	115	129	150	574

NUMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020



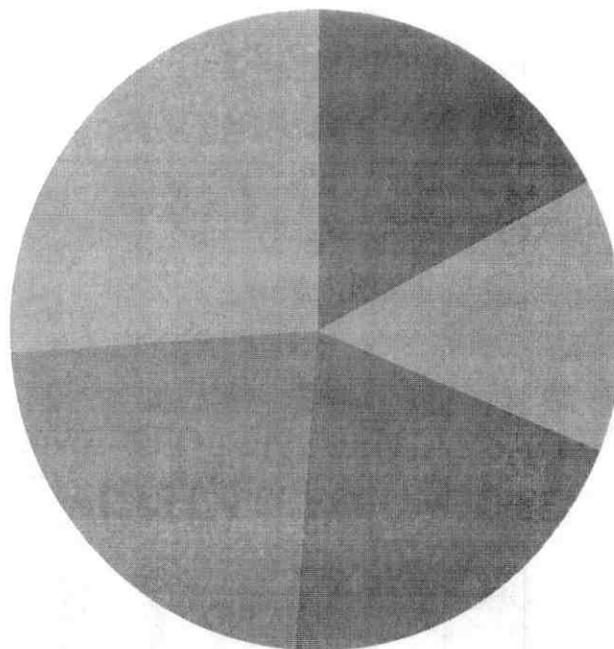
- JULIO
- AGOSTO
- SEPTIEMBRE
- OCTUBRE
- NOVIEMBRE
- DICIEMBRE



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
49	48	78	113	128	148	564

**NUMERO DE ENCUESTAS SATISFECHAS
 REALIZADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE
 2020**



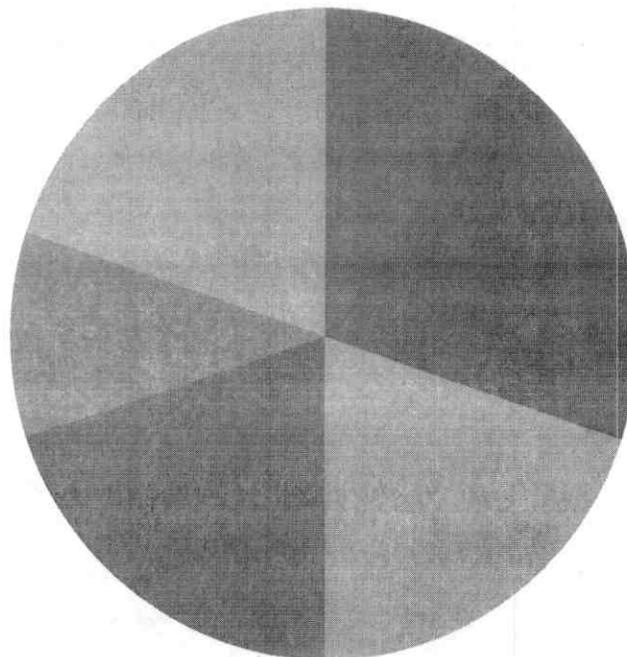
- JULIO
- AGOSTO
- SEPTIEMBRE
- OCTUBRE
- NOVIEMBRE
- DICIEMBRE



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 INSATISFECHAS
 REALIZADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020**



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



CAPACITACIONES:

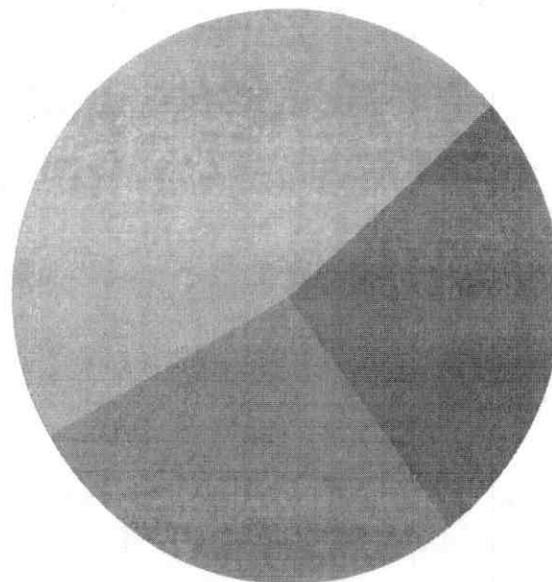
La oficina de SIAU, cuenta con un cronograma de capacitaciones dirigidas a los usuarios para educar, socializar y motivar a la población a cuidar su salud y hacer uso de los diferentes programas de promoción y prevención que brinda la institución y a la no vulnerabilidad de sus derechos y deberes en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

Se realizaron un total de quince (15) capacitaciones en el segundo semestre de los cuales participaron cuatrocientos sesenta y cinco (465) 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
0	0	2	4	4	5	15

NUMERO DE CAPACITACIONES REALIZADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020



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

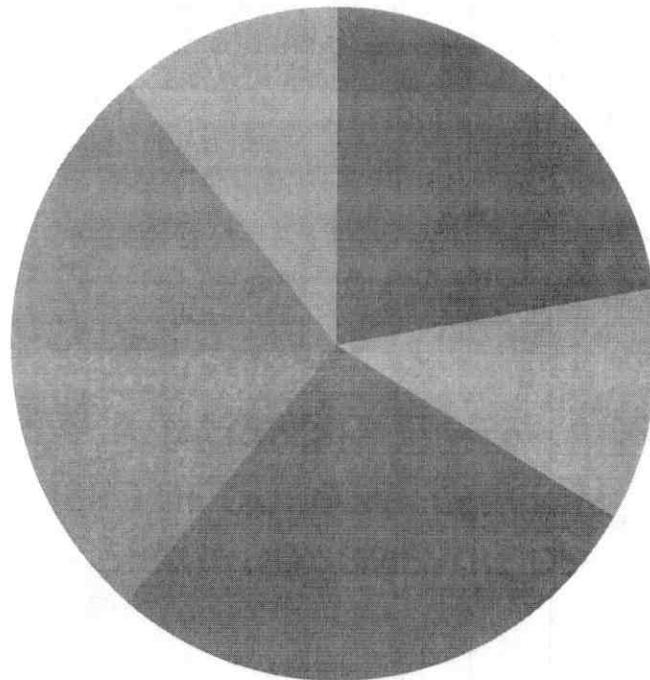


QUEJAS RECEPCIONADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE:

En el semestre en mención la oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario recibieron diecisiete (18) quejas interpuestas por los usuarios, relacionados de la siguiente forma:

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2	2	2	5	5	2	18

NUMERO DE QUEJAS RECEPCIONADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020



- 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.



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



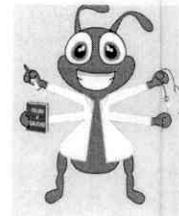
REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
Hospital San Francisco
E.S.E.



**SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
INFORME SEGUNDO SEMESTRE 2020**



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



Ciénaga de oro, enero 12 2021

Dra.:

Aury Mendoza Castaño
Jefe De Control Interno
E.S.E. Hospital San Francisco

Asunto: Informe de Gestión Servicio de Información y Atención al Usuario
Segundo Semestre Año 2020

Cordial Saludo:

Atendiendo a su solicitud me dirijo a usted con el fin de suministrarle el informe correspondiente al segundo semestre del año 2020 relacionado con las actividades realizadas en la oficina SIAU.

La ESE 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, que establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que relacione con el cumplimiento de la misión de la ESE"

Durante el segundo semestre del año 2020, en la oficina del servicio de información y atención al usuario con el objetivo de brindar atención con calidad, eficiencia y dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente se realizaron las siguientes actividades.

Aplicación de Encuestas:

Durante el segundo semestre se aplicaron en la Institución un total de **574 encuestas** con el fin de medir el grado de satisfacción de los usuarios, conocer nuestras debilidades y buscar las alternativas de solución de las



mismas.

Número de usuarios Satisfechos. **564**

Número de usuarios Insatisfechos: **10**

Capacitaciones

La oficina SIAU, cuenta con un cronograma de capacitaciones anuales dirigidas a los usuarios que utilizan los diferentes servicios en la institución este con el fin de impartir conocimientos y motivar a la población a cuidar su salud, hacer uso de los diferentes programas de promoción y prevención que ofrece la ESE y darles a conocer sus deberes y derechos como usuarios en el SGSSS.

Número de Capacitaciones realizadas: **15**

Número de usuarios capacitados: **465**

En el segundo semestre del año en curso se recibieron en la oficina del servicio de información y atención al usuario las siguientes **PQRS**:

Total, Quejas: **18**

Total, Quejas resueltas: **18**

Total, Quejas no resueltas: -

Apertura de Buzones:

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

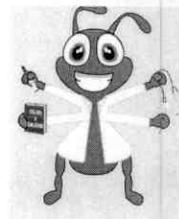
Durante este semestre los buzones se encontraron sin ninguna anotación

Quejas: **0**

Durante todo el semestre la oficina Siau elaboro informes que fueron enviados a la secretaria de salud municipal, promoción social y a la gerencia de la ESE, con el fin de dar a conocer cada una de las actividades que se desarrollan mensualmente en la institución a través de esta dependencia, evaluar y tomar correctivos en la ejecución de los procesos



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



con el objetivo de lograr usuarios satisfechos.

Podemos anotar que los servicios donde predominaron insatisfacciones en este segundo semestre fueron:

Asignación de tele consultas, urgencias, farmacia, control prenatal, etc.

Además, cabe resaltar que en la oficina de atención al usuario continuamente se orienta, informa y se gestiona de acuerdo a las necesidades de los usuarios con el único propósito de lograr la satisfacción de los usuarios

La oficina del servicio de información y atención al usuario cuenta con funcionarios idóneos para la atención y dispone de canales de comunicación que promueven y facilitan la participación de la comunidad con la institución.

Estos son:

Canal

Modo de contacto

Telefónico

Línea gratuita nacional: 018000400319

Línea telefónica 7569257

Línea móvil: 310 4203873

Físico:

Toda correspondencia

Buzones:

En el servicio de consulta externa,

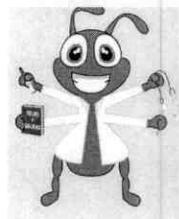
Servicio de Urgencias

Servicio de Hospitalización

Todos estos cuentan con formatos para anotar cualquier

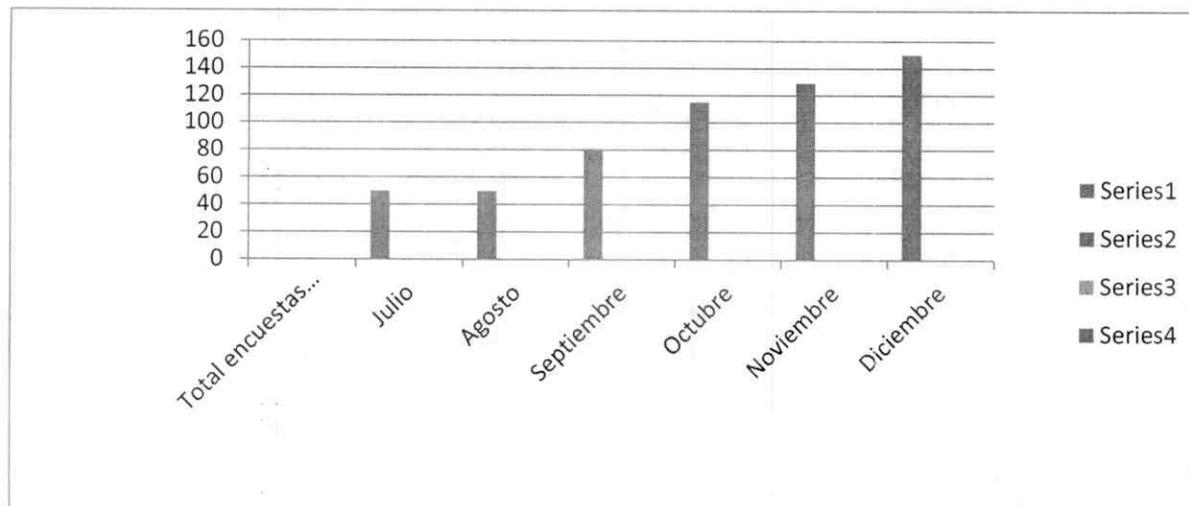
Inquietud ya sean quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones

Correo: Siau@esehsf.gov.co



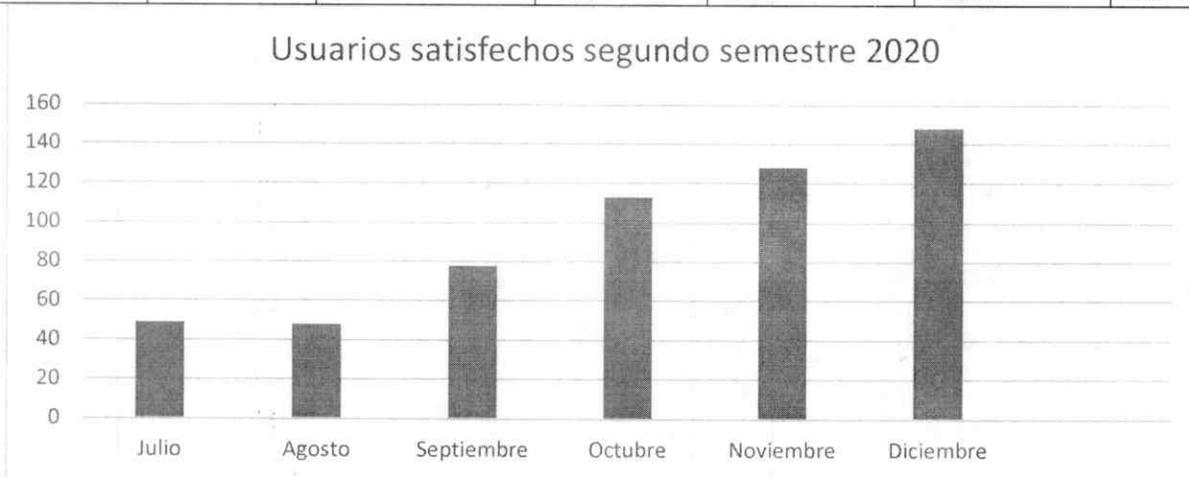
Total, encuestas aplicadas segundo semestre año 2020

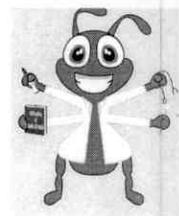
Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
50	50	80	115	129	150	574



Número de usuarios Satisfechos en las encuestas aplicadas en el segundo semestre del año 2020 en la ESE Hospital San Francisco

Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
49	48	78	113	128	148	564





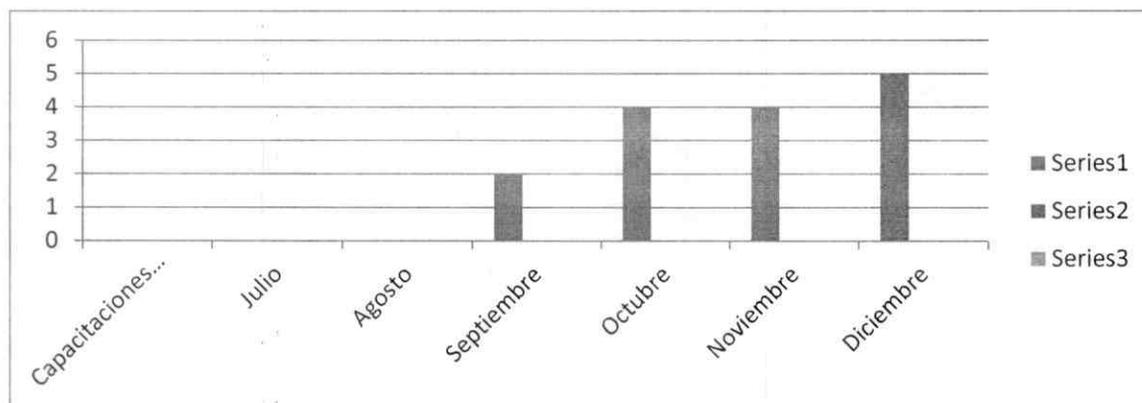
Usuarios encuestados que dijeron estar insatisfechos con la atención recibida durante el segundo semestre del año 2020

Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
1	2	2	2	1	2	10



Capacitaciones realizadas segundo semestre año 2020

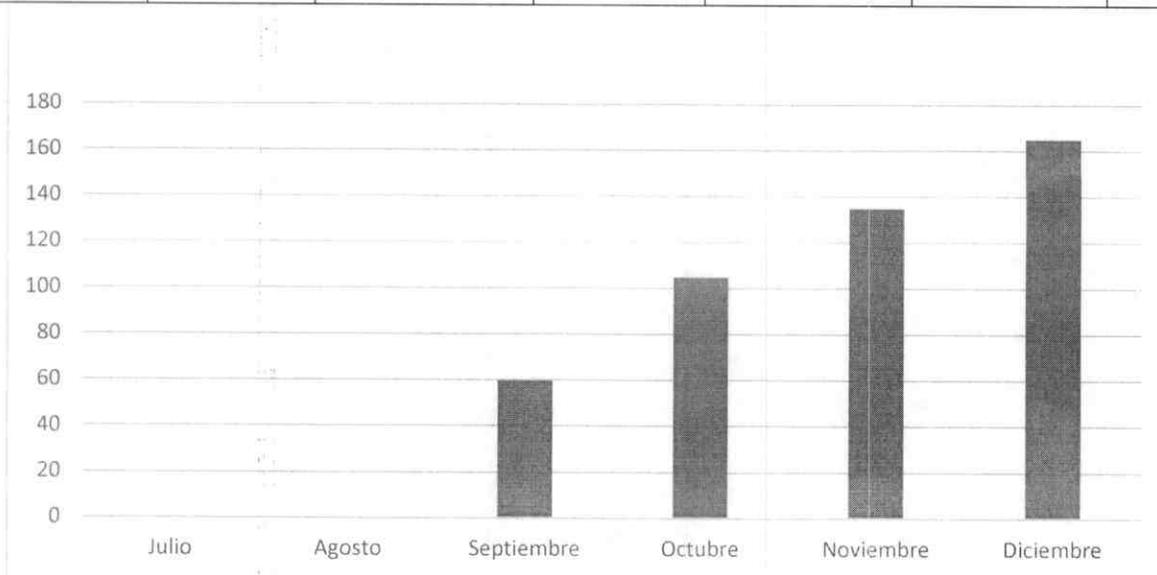
Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
0	0	2	4	4	5	15





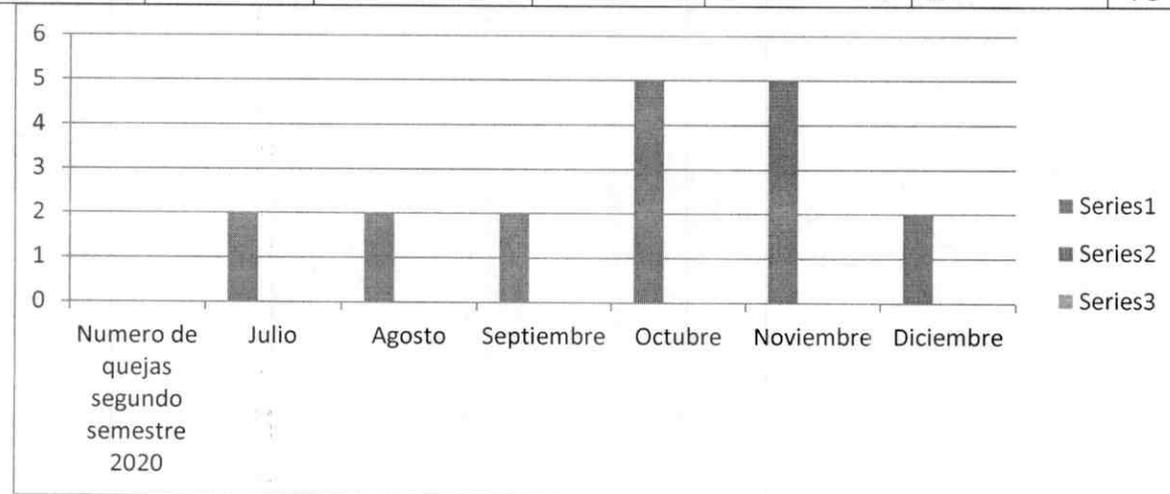
Número de usuarios capacitados segundo semestre año 2020

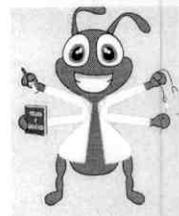
Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
0	0	60	105	135	165	465



Quejas segundo semestre año 2020

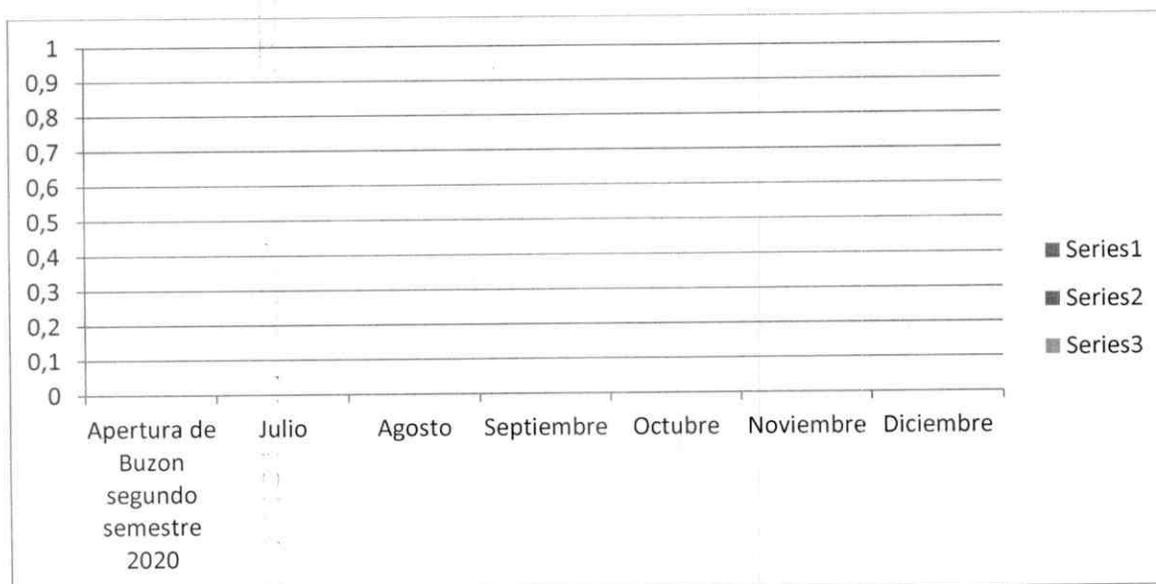
Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
2	2	2	5	5	2	18





Apertura De Buzón segundo semestre 2020

Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
0	0	0	0	0	0	0



De esta forma podemos concluir que las actividades en el servicio de información y atención al usuario de la ESE Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro, se realizaron teniendo en cuenta que este año ha sido irregular por motivo de la pandemia covid 19 con el propósito de brindarles a los usuarios atención con calidad, eficiencia y humanización.

Nuestra misión es continuar con el fortalecimiento adecuado de los procesos y con la única finalidad de satisfacer las necesidades de los usuarios, promoviendo su participación y buscando un mayor impacto en la calidad de vida de los mismos, su núcleo familiar y la comunidad en general.

Atte

Eva Santana Lobo
Eva Santana Lobo
Profesional Universitario
Coordinadora Siau