

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b>	<b>CÓDIGO</b>	
		<b>1110-37.20</b>	
		<b>Versión</b>	1.0
		<b>Página</b>	1 de 7

<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b>	
<b>GLORIA ERMILA GUALPAZ</b> Jefe De Control Interno	<b>PERIODO EVALUADO:</b> Del 01 de Enero de al 30 de Junio de 2018 <hr/> <b>FECHA DE ELABORACION:</b> 13 de julio de 2018
<b>MARCO LEGAL</b>	Ley 1474 de 2011 artículo 76

La oficina de Control Interno de la ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS en cumplimiento de sus funciones y en especial la que le confiere la ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la administración pública”. Artículo 76, que menciona sobre la obligatoriedad que tiene las entidades públicas de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Ley 87 art. 12 Literal i) dispone: “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”, presenta el siguiente informe semestral para el periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 junio de 2018, de la apertura de buzones, charlas educativas, realización de encuestas de satisfacción y asesorías personalizadas a los usuarios.

## **SEGUIMIENTO Y ANALISIS DE ATENCION AL USUARIO**

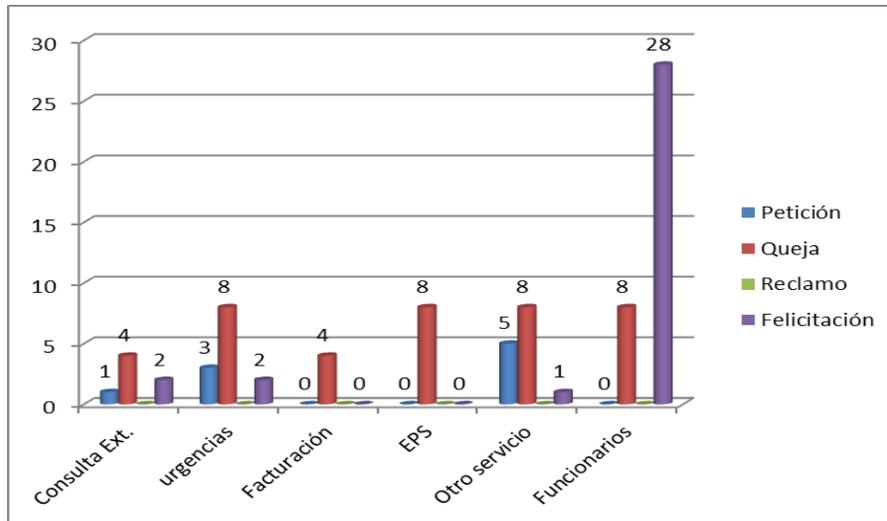
### **Tramites de PQRS**

El Hospital con el propósito de mejorar la prestación del servicio de la salud pública, como derecho fundamental del individuo, ha implementado el sistema de buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ubicados en lugares estratégicos; tres de ellos en la sede de consulta externa, urgencias y hospitalización y dos en la sede de Promoción y Prevención, para que los clientes y usuarios depositen sus inconformidades o sus felicitaciones, que persigue la mejora continua de los servicios ofertados por la entidad.

Según el proceso implementado en la oficina de SIAU se da apertura cada quince días, el comité de PQRS es el responsable de su apertura y tramite respectivo, en lo recorrido de enero a junio de 2018 se radicaron 82 trámites, tal como lo muestra la gráfica siguiente.

*¡El Hospital Amigo!*

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b>	<b>CÓDIGO</b>	
		<b>1110-37.20</b>	
		<b>Versión</b>	1.0
		<b>Página</b>	2 de 7



Fuente: informe de SIAU

PRIMER SEMESTRE 2018						
SERVICIO	TRAMITE				TOTAL	PORCENTAJE
	PETICION	QUEJA	RECLAMO	FELICITAC		
Consulta Ext.	1	4	0	2	7	8,5%
urgencias	3	8	0	2	13	15,9%
Facturación	0	4	0	0	4	4,9%
EPS	0	8	0	0	8	9,8%
Otro servicio	5	8	0	1	14	17,1%
Funcionarios	0	8	0	28	36	43,9%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>33</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

En el cuadro anterior se muestra el consolidado de los tramites recibidos y gestionados de los 82 tramites se evidencia que las quejas ascienden a 40 que equivale a 48.8% la mayoría radica por la actitud del personal asistencial, seguida de la oportunidad del servicio y el 33 de ellos que equivalen a 40.2% la mayoría son felicitaciones a funcionarios por la buena atención.

#### Link de Quejas y Reclamos página Web

Se encuentra habilitado en la página web de la institución bajo los correos electrónicos [esehormiga2008@hotmail.com](mailto:esehormiga2008@hotmail.com) y [sistemas@hospitalhormiga.gov.co](mailto:sistemas@hospitalhormiga.gov.co).

*¡El Hospital Amigo!*

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal  
 Conmutador 4287089 Fax: 4282488 Celular: 3108020679  
[www.hospitalhormiga.gov.co](http://www.hospitalhormiga.gov.co) - Email: [esehormiga2008@hotmail.com](mailto:esehormiga2008@hotmail.com)  
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b>	<b>CÓDIGO</b>	
		<b>1110-37.20</b>	
		<b>Versión</b>	1.0
		<b>Página</b>	3 de 7

### Oficina de Recepción – Administrativa

A la fecha de corte junio 30 de 2018, no se evidencia ningún radicado sobre derechos de peticiones referentes a la prestación del servicio en salud.

### Encuestas de satisfacción del usuario

El Hospital Sagrado Corazón de Jesús como mecanismo de mejora en la calidad del servicio ha implementado una encuesta para medir la satisfacción de los usuarios de las diferentes EPS, según la resolución No. 256 de 2016 del Ministerio de salud y la protección social, dentro del formato se estableció dos preguntas cerradas con los siguientes ítems de respuesta.

Como califica su experiencia global con respecto a los servicios de salud que han recibido en la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús	¿Recomendarías a sus familiares y amigos los servicios de salud que han recibido en la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús
Muy buena Buena Regular Mala Muy mala No responde	Definitivamente SI Probablemente SI Definitivamente NO Probablemente NO No responden

En el primer semestre se aplicaron 1.710 encuestas en los servicios de urgencias, hospitalización, consulta externa, laboratorios, brigadas de salud, vacunación, farmacia, promoción y prevención.

Como califica su experiencia global con respecto a los servicios de salud que han recibido en la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús:

MES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALAS	MUY MALA	NO RESPONDEN	TOTAL
ENERO	67	99	8	2	0	2	178
FEBRERO	21	236	19	4	2	3	285
MARZO	87	198	10	3	0	2	300
ABRIL	71	201	8	1	0	3	284
MAYO	41	299	5	2	7	6	360
JUNIO	77	195	23	2	0	6	303
<b>TOTAL</b>	<b>364</b>	<b>1228</b>	<b>73</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>1710</b>

*¡El Hospital Amigo!*

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b>	<b>CÓDIGO</b>	
		<b>1110-37.20</b>	
		<b>Versión</b>	1.0
		<b>Página</b>	4 de 7

EPS	PRIMER SEMESTRE			TOTAL	SERVICIO	PRIMER SEMESTRE			TOTAL
	MB-B	R-M	NC			MB-B	R-M	NC	
AIC	107	2	0	109	C. EXTERNA	265	32	6	303
MALLAMAS	268	11	5	284	URGENCIAS	181	15	11	207
EMSSANAR	1.179	83	17	1.279	LABORATORIO	220	14	2	236
DESPLAZADOS	1	0	0	1	PYP	284	25	1	310
SANITAS	1	0	0	1	HOSPITALIZACION	100	4	0	104
NUEVA EPS	6	0	0	6	ODONTOLOGIA	115	0	1	116
CAPITAL SALUD	2	0	0	2	RX	225	3	0	228
MEDIMAS	9	0	0	9	VACUNACION	81	1	1	83
OTRAS	19	0	0	19	FARMACIA	79	2	0	81
	0	0	0	0	SALUD ORAL	42	0	0	42
<b>TOTAL</b>	<b>1.592</b>	<b>96</b>	<b>22</b>	<b>1.710</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1.592</b>	<b>96</b>	<b>22</b>	<b>1.710</b>

Indicado por EPS y por Servicios

CODIGO	INDICADOR	NUMERO Y DENOMINADOR	RESULTADO	
P.3.14	Proporción de satisfacción Global de los usuarios de la IPS	Numero de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena a la pregunta ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	1592	94,31%
		Número de usuarios que respondieron a la pregunta	1688	

### Análisis

De acuerdo a las respuestas obtenidas en las tabulaciones se puede observar que el servicio brindado por el Hospital es satisfactorio en un 94.31% de los 1.688 que respondieron esta pregunta y 5.69% que equivale a 118 encuestas: 96 respondieron regular, malas y muy malas y 22 no contestaron.

¿Le recomendarías a sus familiares y amigos los servicios de salud que han recibido en la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús?.

MES	DEFINITIVA/	PROBABLE/ SI	DEFINITIVA / NO	PROBABLE / NO	NO RESPONDEN	TOTAL
ENERO	68	95	3	2	10	178
FEBRERO	187	66	10	7	15	285
MARZO	90	194	6	7	3	300
ABRIL	55	214	1	8	6	284
MAYO	40	300	0	12	8	360
JUNIO	185	102	0	9	7	303
<b>TOTAL</b>	<b>625</b>	<b>971</b>	<b>20</b>	<b>45</b>	<b>49</b>	<b>1710</b>

*¡El Hospital Amigo!*

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b>	<b>CÓDIGO</b>	
		<b>1110-37.20</b>	
		<b>Versión</b>	1.0
		<b>Página</b>	5 de 7

EPS	PRIMER SEMESTRE			TOTAL	SERVICIO	PRIMER SEMESTRE			TOTAL
	DS-PS	DN-PN	NC			DS-PS	DN-PN	NC	
AIC	104	2	3	109	C. EXTERNA	264	29	10	303
MALLAMAS	266	3	15	284	URGENCIAS	180	13	14	207
EMSSANAR	1.189	60	30	1.279	LABORATORIO	218	11	7	236
DESPLAZADOS	1	0	0	1	PYP	301	4	5	310
SANITAS	1	0	0	1	HOSPITALIZACION	100	1	3	104
NUEVA EPS	6	0	0	6	ODONTOLOGIA	108	2	6	116
CAPITAL SALUD	1	0	1	2	RX	223	2	3	228
MEDIMAS	9	0	0	9	VACUNACION	81	1	1	83
OTRAS	19	0	0	19	FARMACIA	79	2	0	81
					SALUD ORAL	42	0	0	42
<b>TOTAL</b>	<b>1.596</b>	<b>65</b>	<b>49</b>	<b>1.710</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1.596</b>	<b>65</b>	<b>49</b>	<b>1.710</b>

Indicado por EPS y por Servicios

CODIGO	INDICADOR	NUMERO Y DENOMINADOR	RESULTADO	
P.3.14	Proporción de usuarios que recomendarías su IPS a familiares y amigos	Número de usuarios que respondieron "definitivamente si" o "probablemente si" a la pregunta ¿recomendarías a sus familiares y amigos esta IPS?	1596	96,09%
		Número de usuarios que respondieron a la pregunta	1661	

### Análisis

De acuerdo a las respuestas obtenidas en la tabulación se puede analizar que el 96.09% recomendarías a sus familiares y amigos los servicios de salud que han recibido en la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús y 3.91% que equivale a 114 encuestas calificadas 65 como Definitivamente NO, Probablemente NO y 49 No constaron.

### ANALISIS GENERAL

Según los datos estadísticos de la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús en el primer semestre del año 2018 se puede observar que la demanda por servicios prestados es de 107.690 de los cuales 1.710 se encuestaron que equivale al 1.6% de usuarios atendidos, tal como se muestra en el cuadro siguiente:

*¡El Hospital Amigo!*

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b>	<b>CÓDIGO</b>	
		<b>1110-37.20</b>	
		<b>Versión</b>	1.0
		<b>Página</b>	6 de 7

PRIMER SEMESTRE 2018									
SERVICIO	CONSULTAS REALIZADAS POR SERVICIO						TOTAL	ENCUESTAS REALIZADAS	PORCENTAJE
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO			
PYP	2.056	2.473	2.376	2.519	3.062	3.007	15.493	474	3,1%
C. EXTERNA	3.208	3.568	4.180	3.688	4.210	3.126	21.980	303	1,4%
URGENCIAS	1.092	1.057	1.311	970	965	1.110	6.505	207	3,2%
ODONTOLOGIA Y SALUD ORAL	1.894	3.973	4.538	4.569	3.941	3.439	22.354	158	0,7%
PARTOS Y CESAREAS	20	20	33	24	27	25	149	0	0,0%
HOSPITALIZACION	78	78	143	115	113	108	635	104	16,4%
QUIROFANO	18	0	150	68	102	78	416	0	0,0%
LABORATORIO	5.126	5.579	5.655	5.232	5.401	4.941	31.934	236	0,7%
RX	689	672	931	792	872	696	4.652	228	4,9%
TERAPIAS DE REHABILITACION	32	556	593	740	768	883	3.572	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>14.213</b>	<b>17.976</b>	<b>19.910</b>	<b>18.717</b>	<b>19.461</b>	<b>17.413</b>	<b>107.690</b>	<b>1.710</b>	<b>1,6%</b>

Fuente: informes al Ministerio de Salud - estadística

Las encuestas aplicadas representan el 1.6% de 107.690 servicios prestados por el Hospital, lo cual indica que es un porcentaje muy bajo con respecto a la demanda, de igual forma se puede observar que en algunos servicios aparece en cero, por lo tanto se solicita implementar estrategias en la aplicación de las encuestas para obtener mayor participación de los clientes y de esta manera poder medir la satisfacción de los usuarios de las diferentes EPS.

*¡El Hospital Amigo!*

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal  
 Conmutador 4287089 Fax: 4282488 Celular: 3108020679  
[www.hospitalhormiga.gov.co](http://www.hospitalhormiga.gov.co) - Email: [esehormiga2008@hotmail.com](mailto:esehormiga2008@hotmail.com)  
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b>	<b>CÓDIGO</b>	
		<b>1110-37.20</b>	
		<b>Versión</b>	1.0
		<b>Página</b>	7 de 7

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Después de analizar los resultados obtenidos en la información anterior podemos concluir:

1. Implementar estrategias o mecanismos de participación para lograr mayor porcentaje de población encuestada.
2. Entregar de manera mensual el informe de PQRS y de satisfacción al usuario para hacer el respectivo seguimiento.
3. Guardar los soportes de las encuestas efectuadas con el propósito de realizar las auditorías respectivas.
4. Colocar suficiente papelería para que los usuarios puedan radicar su PQRS en los buzones disponibles por la entidad.
5. Hacer uso de las herramientas tecnológicas para que los usuarios radiquen su PQRS.
6. Presentar evidencias de las socializaciones de los derechos y deberes de los usuarios.
7. Cumplir con lo establecido por la ley 1474 de 2011, ley antitrámites y Plan anticorrupción para los trámites o servicios solicitados por los usuarios.
8. Dar cumplimiento a las fechas de apertura de los buzones PQRS
9. Fortalecer el Comité y el funcionario encargado de SIAU del Hospital, con el fin de que las quejas sean resueltas con estándares de calidad y oportunidad en las respuestas.

Atentamente,

***ORIGINAL FIRMADO***  
**GLORIA ERMILA GUALPAZ PAI**  
 Jefe Oficina De Control Interno

*¡El Hospital Amigo!*

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal  
 Conmutador 4287089 Fax: 4282488 Celular: 3108020679  
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: esehormiga2008@hotmail.com  
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo