

|   |                                    |                   |        |
|---|------------------------------------|-------------------|--------|
|  | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b> | <b>CÓDIGO</b>     |        |
|   |                                    | <b>1110-37.20</b> |        |
|   |                                    | <b>Versión</b>    | 1.0    |
|   |                                    | <b>Página</b>     | 1 de 8 |

| <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b>                      |   |
|---|---|
| <b>GLORIA ERMILA GUALPAZ</b><br>Jefe De Control Interno | <b>PERIODO EVALUADO:</b><br>Del 01 de julio al 31 de diciembre de 2018<br><hr/> <b>FECHA DE ELABORACION:</b><br>22 de enero de 2019 |
| <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 julio al 31 diciembre 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 trámite respectivo, la responsable del proceso no reporta los informes trimestrales que le corresponde para llevar a cabo el informe semestral por lo tanto no se desconoce la totalidad de los tramites de julio a diciembre de 2018.

*¡Calidad y Atención Humanizada!*

|   |                                    |                   |        |
|---|------------------------------------|-------------------|--------|
|  | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b> | <b>CÓDIGO</b>     |        |
|   |                                    | <b>1110-37.20</b> |        |
|   |                                    | <b>Versión</b>    | 1.0    |
|   |                                    | <b>Página</b>     | 2 de 8 |

### 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).

### Oficina de Recepción – Administrativa

No se reporte los derechos de petición efectuados.

### 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<br>Buena<br>Regular<br>Mala<br>Muy mala<br>No responde   | Definitivamente SI<br>Probablemente SI<br>Definitivamente NO<br>Probablemente NO<br>No responden                               |

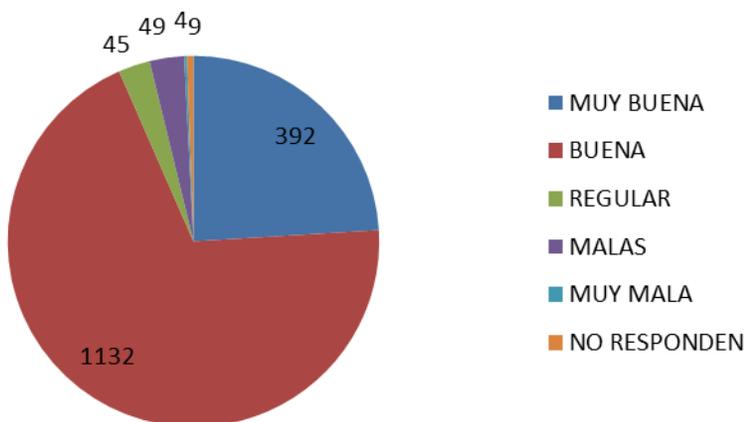
En el segundo semestre se aplicaron 1.631 encuestas en los servicios de urgencias, hospitalización, consulta externa, laboratorios, brigadas de salud, vacunación, farmacia, promoción y prevención.

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:

*¡Calidad y Atención Humanizada!*

| MES          | MUY BUENA  | BUENA       | REGULAR   | MALAS     | MUY MALA | NO RESPONDEN | TOTAL       |
|--------------|------------|-------------|-----------|-----------|----------|--------------|-------------|
| JULIO        | 105        | 146         | 13        | 3         | 1        | 2            | 270         |
| AGOSTO       | 76         | 200         | 1         | 18        | 2        | 4            | 301         |
| SEPTIEMBRE   | 28         | 301         | 9         | 7         | 0        | 0            | 345         |
| OCTUBRE      | 77         | 200         | 0         | 7         | 0        | 1            | 285         |
| NOVIEMBRE    | 11         | 239         | 9         | 11        | 0        | 0            | 270         |
| DICIEMBRE    | 95         | 46          | 13        | 3         | 1        | 2            | 160         |
| <b>TOTAL</b> | <b>392</b> | <b>1132</b> | <b>45</b> | <b>49</b> | <b>4</b> | <b>9</b>     | <b>1631</b> |

## INFORME SEGUNDO TRIMESTRE 2018



| EPS           | SEGUNDO SEMESTRE |           |          | TOTAL        | SERVICIO        | SEGUNDO SEMESTRE |           |          | TOTAL        |
|---------------|------------------|-----------|----------|--------------|-----------------|------------------|-----------|----------|--------------|
|               | MB-B             | R-M       | NC       |              |                 | B                | M         | NC       |              |
| AIC           | 12               | 1         | 0        | 13           | C. EXTERNA      | 294              | 18        | 2        | 314          |
| MALLAMAS      | 173              | 6         | 1        | 180          | URGENCIAS       | 188              | 28        | 5        | 221          |
| EMSSANAR      | 1.315            | 72        | 4        | 1.391        | LABORATORIO     | 150              | 8         | 0        | 158          |
| DESPLAZADOS   | 0                | 0         | 0        | 0            | PYP             | 416              | 20        | 0        | 436          |
| UNIMAP        | 3                | 0         | 0        | 3            | HOSPITALIZACION | 84               | 2         | 0        | 86           |
| NUEVA EPS     | 4                | 0         | 1        | 5            | FARMACIA        | 0                | 0         | 0        | 0            |
| CAPITAL SALUD | 0                | 0         | 0        | 0            | RX              | 74               | 0         | 0        | 74           |
| MEDIMAS       | 3                | 2         | 0        | 5            | VACUNACION      | 57               | 0         | 0        | 57           |
| OTRAS         | 33               | 0         | 1        | 34           | ODONTOLOGIA     | 223              | 4         | 0        | 227          |
|               | 0                | 0         | 0        | 0            | SALUD ORAL      | 57               | 1         | 0        | 58           |
|               |                  |           |          |              | TERAPIA         | 0                | 0         | 0        | 0            |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1.543</b>     | <b>81</b> | <b>7</b> | <b>1.631</b> | <b>TOTAL</b>    | <b>1.543</b>     | <b>81</b> | <b>7</b> | <b>1.631</b> |

*¡Calidad y Atención Humanizada!*

|   |                                    |                   |        |
|---|------------------------------------|-------------------|--------|
|  | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b> | <b>CÓDIGO</b>     |        |
|   |                                    | <b>1110-37.20</b> |        |
|   |                                    | <b>Versión</b>    | 1.0    |
|   |                                    | <b>Página</b>     | 4 de 8 |

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 | Número 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? | 1543      | 95,01% |
|        |   | Número de usuarios que respondieron a la pregunta  | 1624      |        |

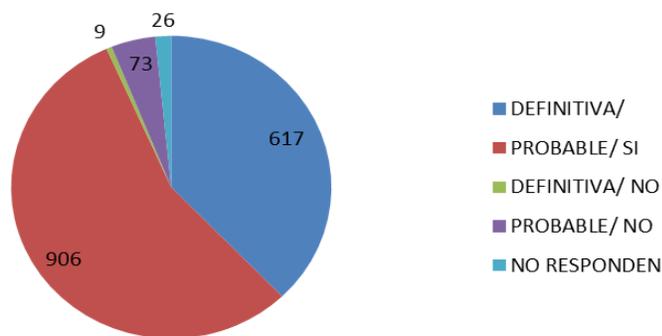
**Análisis**

De acuerdo a las respuestas obtenidas en las tabulaciones se puede observar que el servicio brindado por el Hospital es satisfactorio en un 95.01% de los 1.624 que respondieron esta pregunta y 4.99% que equivale a 88 encuestas: 81 respondieron regular, malas y muy malas y 7 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        |
|--------------|-------------|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
| JULIO        | 189         | 68           | 3              | 7            | 3            | 270          |
| AGOSTO       | 77          | 198          | 0              | 21           | 5            | 301          |
| SEPTIEMBRE   | 36          | 285          | 1              | 13           | 10           | 345          |
| OCTUBRE      | 86          | 189          | 0              | 7            | 3            | 285          |
| NOVIEMBRE    | 150         | 98           | 2              | 18           | 2            | 270          |
| DICIEMBRE    | 79          | 68           | 3              | 7            | 3            | 160          |
| <b>TOTAL</b> | <b>617</b>  | <b>906</b>   | <b>9</b>       | <b>73</b>    | <b>26</b>    | <b>1.631</b> |

**SEGUNDO SEMESTRE 2018**



*¡Calidad y Atención Humanizada!*

|   |                                    |                   |        |
|---|------------------------------------|-------------------|--------|
|  | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b> | <b>CÓDIGO</b>     |        |
|   |                                    | <b>1110-37.20</b> |        |
|   |                                    | <b>Versión</b>    | 1.0    |
|   |                                    | <b>Página</b>     | 5 de 8 |

| EPS           | SEGUNDO SEMESTRE |           |           | TOTAL        | SERVICIO        | SEGUNDO SEMESTRE |           |           | TOTAL        |
|---------------|------------------|-----------|-----------|--------------|-----------------|------------------|-----------|-----------|--------------|
|               | DS-PS            | DN-PN     | NC        |              |                 | B                | M         | NC        |              |
| AIC           | 13               | 0         | 0         | 13           | C. EXTERNA      | 294              | 20        | 0         | 314          |
| MALLAMAS      | 173              | 2         | 5         | 180          | URGENCIAS       | 181              | 20        | 20        | 221          |
| EMSSANAR      | 1.304            | 69        | 18        | 1.391        | LABORATORIO     | 153              | 5         | 0         | 158          |
| DESPLAZADOS   | 0                | 0         | 0         | 0            | PYP             | 419              | 15        | 2         | 436          |
| UNIMAP        | 3                | 0         | 0         | 3            | HOSPITALIZACION | 83               | 2         | 1         | 86           |
| NUEVA EPS     | 4                | 1         | 0         | 5            | RX              | 74               | 0         | 0         | 74           |
| CAPITAL SALUD | 0                | 0         | 0         | 0            | FARMACIA        | 0                | 0         | 0         | 0            |
| MEDIMAS       | 5                | 0         | 0         | 5            | VACUNACION      | 57               | 0         | 0         | 57           |
| OTRAS         | 34               | 0         | 0         | 34           | ODONTOLOGIA     | 218              | 9         | 0         | 227          |
|               | 0                | 0         | 0         | 0            | SALUD ORAL      | 57               | 1         | 0         | 58           |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1.536</b>     | <b>72</b> | <b>23</b> | <b>1.631</b> | <b>TOTAL</b>    | <b>1.536</b>     | <b>72</b> | <b>23</b> | <b>1.631</b> |

Indicado por EPS y por Servicios

| CODIGO | INDICADOR   | NUMERO Y DENOMINADOR   | RESULTADO |        |
|--------|---|--|-----------|--------|
| P.3.15 | 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? | 1536      | 95,52% |
|        |   | Número de usuarios que respondieron a la pregunta  | 1608      |        |

### Análisis

De acuerdo a las respuestas obtenidas en la tabulación se puede analizar que el 95.52% recomendarías a sus familiares y amigos los servicios de salud que han recibido en la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús y 4.48% que equivale a 95 encuestas calificadas 72 como Definitivamente NO, Probablemente NO y 23 No constaron.

*¡Calidad y Atención Humanizada!*

|   |                                    |                   |        |
|---|------------------------------------|-------------------|--------|
|  | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b> | <b>CÓDIGO</b>     |        |
|   |                                    | <b>1110-37.20</b> |        |
|   |                                    | <b>Versión</b>    | 1.0    |
|   |                                    | <b>Página</b>     | 6 de 8 |

### ANÁLISIS ANUAL

Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?

| EPS           | PRIMER SEMESTRE |           |           | TOTAL        | SEGUNDO SEMESTRE |           |          | TOTAL        | TOTAL 2018   |
|---------------|-----------------|-----------|-----------|--------------|------------------|-----------|----------|--------------|--------------|
|               | MB-B            | R-M       | NC        |              | MB-B             | R-M       | NC       |              |              |
| AIC           | 107             | 2         | 0         | 109          | 12               | 1         | 0        | 13           | 122          |
| MALLAMAS      | 268             | 11        | 5         | 284          | 173              | 6         | 1        | 180          | 464          |
| EMSSANAR      | 1.179           | 83        | 17        | 1.279        | 1.315            | 72        | 4        | 1.391        | 2.670        |
| DESPLAZADOS   | 1               | 0         | 0         | 1            | 0                | 0         | 0        | 0            | 1            |
| SANITAS       | 1               | 0         | 0         | 1            | 3                | 0         | 0        | 3            | 4            |
| NUEVA EPS     | 6               | 0         | 0         | 6            | 4                | 0         | 1        | 5            | 11           |
| CAPITAL SALUD | 2               | 0         | 0         | 2            | 0                | 0         | 0        | 0            | 2            |
| MEDIMAS       | 9               | 0         | 0         | 9            | 3                | 2         | 0        | 5            | 14           |
| OTRAS         | 19              | 0         | 0         | 19           | 33               | 0         | 1        | 34           | 53           |
|               | 0               | 0         | 0         | 0            | 0                | 0         | 0        | 0            | 0            |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1.592</b>    | <b>96</b> | <b>22</b> | <b>1.710</b> | <b>1.543</b>     | <b>81</b> | <b>7</b> | <b>1.631</b> | <b>3.341</b> |

### ANÁLISIS

Según los resultados obtenidos en los dos semestres del año 2018, podemos observar que en el primer semestre el número de encuestados que califica su experiencia respecto a los servicios de salud asciende a 1.710 y en el segundo semestre a 1.631 con una diferencia de 79.

### ¿Recomendarías a sus familiares y amigos esta IPS?

| EPS           | PRIMER SEMESTRE |           |           | TOTAL        | SEGUNDO SEMESTRE |           |           | TOTAL        | TOTAL 2018   |
|---------------|-----------------|-----------|-----------|--------------|------------------|-----------|-----------|--------------|--------------|
|               | DS-PS           | DN-PN     | NC        |              | DS-PS            | DN-PN     | NC        |              |              |
| AIC           | 104             | 2         | 3         | 109          | 13               | 0         | 0         | 13           | 122          |
| MALLAMAS      | 266             | 3         | 15        | 284          | 173              | 2         | 5         | 180          | 464          |
| EMSSANAR      | 1.189           | 60        | 30        | 1.279        | 1.304            | 69        | 18        | 1.391        | 2.670        |
| DESPLAZADOS   | 1               | 0         | 0         | 1            | 0                | 0         | 0         | 0            | 1            |
| SANITAS       | 1               | 0         | 0         | 1            | 3                | 0         | 0         | 3            | 4            |
| NUEVA EPS     | 6               | 0         | 0         | 6            | 4                | 1         | 0         | 5            | 11           |
| CAPITAL SALUD | 1               | 0         | 1         | 2            | 0                | 0         | 0         | 0            | 2            |
| MEDIMAS       | 9               | 0         | 0         | 9            | 5                | 0         | 0         | 5            | 14           |
| OTRAS         | 19              | 0         | 0         | 19           | 34               | 0         | 0         | 34           | 53           |
|               | 0               | 0         | 0         | 0            | 0                | 0         | 0         | 0            | 0            |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1.596</b>    | <b>65</b> | <b>49</b> | <b>1.710</b> | <b>1.536</b>     | <b>72</b> | <b>23</b> | <b>1.631</b> | <b>3.341</b> |

*¡Calidad y Atención Humanizada!*

|   |                                    |                   |        |
|---|------------------------------------|-------------------|--------|
|  | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b> | <b>CÓDIGO</b>     |        |
|   |                                    | <b>1110-37.20</b> |        |
|   |                                    | <b>Versión</b>    | 1.0    |
|   |                                    | <b>Página</b>     | 7 de 8 |

## ANALISIS

Según los resultados obtenidos en los dos semestres del año 2018, podemos observar que en el primer semestre el número de encuestados que recomendaría la IPS a sus familiares y amigos asciende a 1.710 y en el segundo semestre a 1.631 con una diferencia de 79.

No se reportó el total de los servicios prestados por la entidad para obtener la población encuestada de acuerdo a la producción.

*¡Calidad y Atención Humanizada!*

|   |                                    |                   |        |
|---|------------------------------------|-------------------|--------|
|  | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS</b> | <b>CÓDIGO</b>     |        |
|   |                                    | <b>1110-37.20</b> |        |
|   |                                    | <b>Versión</b>    | 1.0    |
|   |                                    | <b>Página</b>     | 8 de 8 |

## 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 las actas de apertura de buzones por parte del comité para efectuar el seguimiento de conformidad a la ley 1474 de 2011.
3. Entregar y publicar en la página web de la entidad de manera trimestral el informe de PQRS y de satisfacción al usuario para hacer el respectivo seguimiento.
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 tramites o servicios solicitados por los usuarios.
8. 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

*¡Calidad y Atención Humanizada!*