

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	CÓDIGO	
		1110-37.20	
		Versión	1.0
		Página	1 de 7

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	
GLORIA ERMILA GUALPAZ Jefe De Control Interno	PERIODO EVALUADO: Del 01 de Julio al 31 de diciembre de 2017 <hr/> FECHA DE ELABORACION: 15 de enero de 2018
MARCO LEGAL	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 01 de Julio al 31 de diciembre de 2017, de la apertura de buzones, charlas educativas, realización de encuestas de satisfacción y asesorías personalizadas a los usuarios.

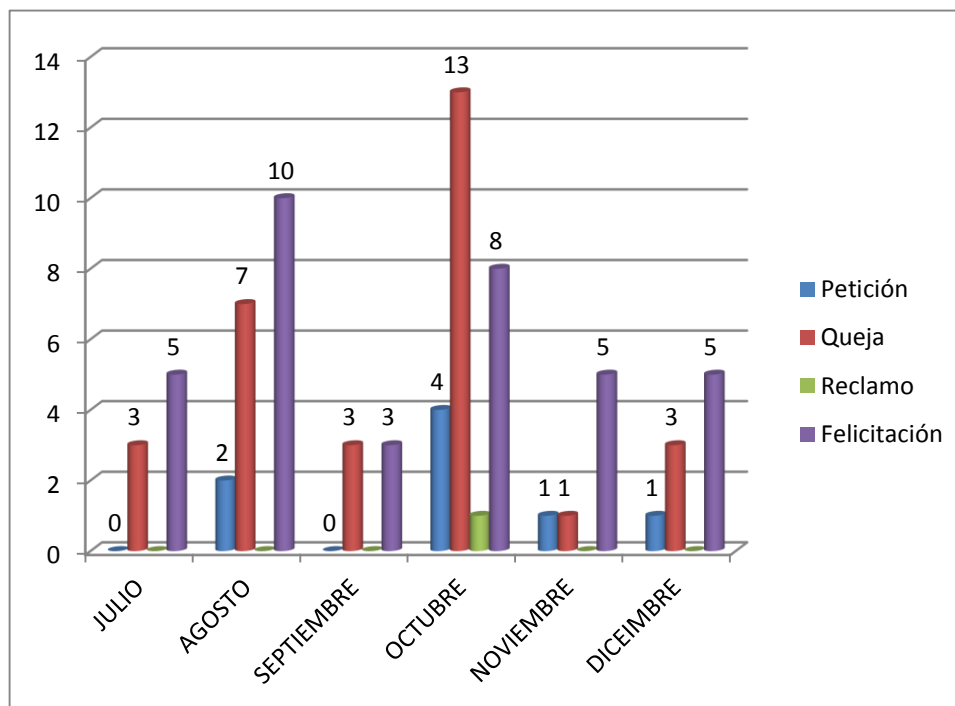
SEGUIMIENTO Y ANALISIS DE ATENCION AL USUARIO

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 julio a diciembre de 2017 se radicaron 75 trámites, tal como lo muestra la gráfica siguiente.

¡El Hospital Amigo!



Fuente: informe de SIAU

SEGUNDO SEMESTRE 2017						
MES	TRAMITE				TOTAL	PORCENTAJE
	PETICION	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIONES		
JULIO	0	3	0	5	8	10,7%
AGOSTO	2	7	0	10	19	25,3%
SEPTIEMBRE	0	3	0	3	6	8,0%
OCTUBRE	4	13	1	8	26	34,7%
NOVIEMBRE	1	1	0	5	7	9,3%
DICEMBRE	1	3	0	5	9	12,0%
TOTAL	8	30	1	36	75	100%

¡El Hospital Amigo!

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	CÓDIGO	
		1110-37.20	
		Versión	1.0
		Página	3 de 7

En el cuadro anterior se muestra el consolidado de los trámites recibidos y gestionados de los 75 trámites se evidencia que las felicitaciones al personal asistencial por la buena atención ascienden a 36 que equivale a 48.0%, seguida de quejas impuestas por los servicios de urgencias y consulta externa por dos motivos prevalentes; la no asignación de citas para el mismo día y la demora en la atención en la demora en el servicio de urgencias problema que se ha venido presentado durante los últimos años.

Link de Quejas y Reclamos página Web

Se encuentra habilitado en la página web de la institución bajo los correos electrónicos esehormiga2008@hotmail.com y sistemas@hospitalhormiga.gov.co.

Oficina de Recepción – Administrativa

A la fecha de corte 31 de diciembre de 2017, 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

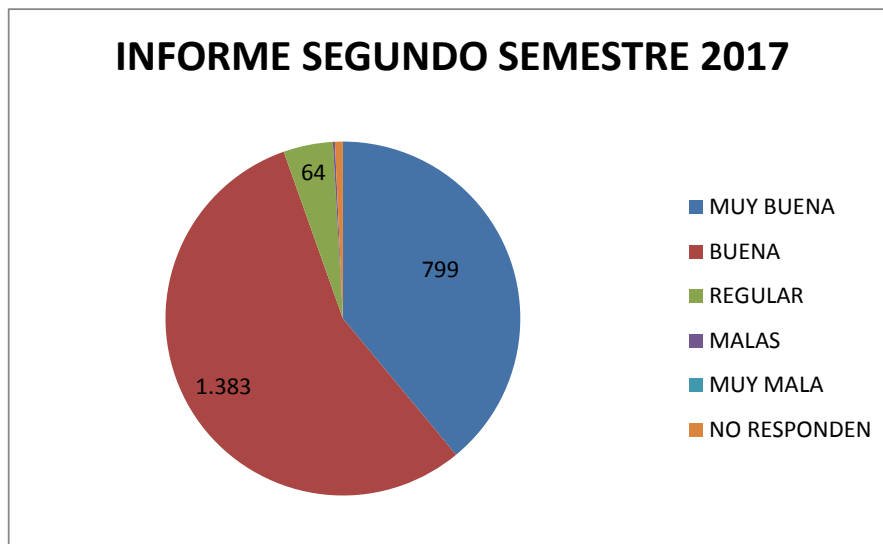
En el segundo semestre se aplicaron 2.315 encuestas en los servicios de urgencias, hospitalización, consulta externa, laboratorios, brigadas de salud, vacunación, farmacia, promoción y prevención.

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:

¡El Hospital Amigo!

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	CÓDIGO	
		1110-37.20	
		Versión	1.0
		Página	4 de 7

MES	SEGUNDO SEMESTRE						TOTAL
	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	No responde	
JULIO	216	308	25	1	0	4	554
AGOSTO	111	173	7	0	0	0	291
SEPTIEMBRE	52	299	8	14	0	6	379
OCTUBRE	41	213	11	6	0	5	276
NOVIEMBRE	34	390	13	5	0	6	448
DICIEMBRE	345	0	0	13	0	9	367
TOTAL	799	1.383	64	39	0	30	2.315



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?	2182	95,49%
		Número de usuarios que respondieron a la pregunta	2285	

¡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

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	CÓDIGO	
		1110-37.20	
		Versión	1.0
		Página	5 de 7

Análisis

De acuerdo a las respuestas obtenidas en las tabulaciones se puede observar que el servicio brindado por el Hospital es satisfactorio en un 95.49% de los 2.285 que respondieron esta pregunta y 4,51 % que equivale a 103 encuestas: 103 respondieron regular, malas y muy malas y 30 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/ SI	PROBABLE/ / NO	DEFINITIVA / NO	PROBABLE / NO	NO RESPONDEN	TOTAL
JULIO	387	165	2	0	0	554
AGOSTO	168	110	2	11	0	291
SEPTIEMBRE	342	28	1	4	4	379
OCTUBRE	17	242	0	6	11	276
NOVIEMBRE	48	382	0	6	12	448
DICIEMBRE	10	330	2	8	17	367
TOTAL	972	1257	7	35	44	2315


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?	2229	98,15%
		Número de usuarios que respondieron a la pregunta	2271	

Análisis

De acuerdo a las respuestas obtenidas en la tabulación se puede analizar que el 98.15% recomendarías a sus familiares y amigos los servicios de salud que han recibido en la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús y 5.69% que equivale a 86 encuestas calificadas 42 como Definitivamente NO, Probablemente NO y 44 No constaron.

¡El Hospital Amigo!

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	CÓDIGO	
		1110-37.20	
		Versión	1.0
		Página	6 de 7

ANÁLISIS GENERAL

Según los datos estadísticos de la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús en el segundo semestre del año 2017 se puede observar que la demanda por servicios prestados es de 98.275 de los cuales 2.315 se encuestaron que equivale al 2.4% de usuarios atendidos, tal como se muestra en el cuadro siguiente:

SEGUNDO SEMESTRE 2017									
SERVICIO	CONSULTAS REALIZADAS POR SERVICIO						TOTAL	ENCUESTAS REALIZADAS	PORCENTAJE
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE			
PYP	3.204	3.205	2.863	2.716	2.569	1.804	16.361	2.315	2,4%
C. EXTERNA	2.803	3.310	3.174	3.088	12.375	2.284	27.034		0,0%
URGENCIAS	1.089	1.049	1.130	979	929	971	6.147		0,0%
ODONTOLOGIA Y SALUD ORAL	412	553	580	544	504	261	2.854		0,0%
PARTOS Y CESAREAS	41	23	49	17	19	17	166		0,0%
HOSPITALIZACION	130	100	161	83	128	90	692		0,0%
QUIROFANO	146	77	181	30	120	36	590		0,0%
LABORATORIO	5.281	6.112	6.641	5.529	5.279	4.567	33.409		0,0%
RX	677	738	711	744	656	619	4.145		0,0%
TERAPIAS DE REHABILITACION	1.104	1.237	1.293	1.063	1.238	942	6.877		0,0%
TOTAL	14.887	16.404	16.783	14.793	23.817	11.591	98.275		2.315

Fuente: informes al Ministerio de Salud - estadística

Las encuestas aplicadas representan el 2.4% de 98.275 servicios prestados por el Hospital, lo cual indica que es un porcentaje muy bajo con respecto a la demanda, 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!

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	CÓDIGO	
		1110-37.20	
		Versión	1.0
		Página	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. Realizar capacitaciones sobre humanización y trato al paciente dirigido a todos los profesionales y auxiliares que prestan los servicios.
3. Entregar de manera mensual el informe de PQRS y de satisfacción al usuario para hacer el respectivo seguimiento.
4. Guardar los soportes de las encuestas efectuadas con el propósito de realizar las auditorias respectivas.
5. Colocar suficiente papelería para que los usuarios puedan radicar su PQRS en los buzones disponibles por la entidad.
6. Hacer uso de las herramientas tecnológicas para que los usuarios radiquen su PQRS.
7. Presentar evidencias de las socializaciones de los derechos y deberes de los usuarios.
8. Cumplir con lo establecido por la ley 1474 de 2011, ley antitrámites y Plan anticorrupción para los tramites o servicios solicitados por los usuarios.
9. Dar cumplimiento a las fechas de apertura de los buzones PQRS
10. 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
Commutador 4287089 Fax: 4282488 Celular: 3108020679
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: esehormiga2008@hotmail.com
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo