



**E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**  
**NIT 846.007.471 – 5**

1110-13.01

## **INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS**

**PROCESO O AREA:** SIAU  
**FECHA DE ELABORACION:** Enero de 2017  
**RESPONSABLE:** Luis Aurelio Arciniegas  
**FECHA:** 01 de julio a 31 de Julio de 2016

### **ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO**

#### **OBJETIVO:**

En virtud de la ley 1474 y para dar cumplimiento específicamente al artículo 76 de la citada ley, se presenta informe semestral de la oficina de quejas, sugerencias y reclamos, así como de las actividades desarrolladas por la oficina encargada del manejo de la atención del usuario de la ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS, tales como realización de encuestas de satisfacción, apertura de buzones, charlas educativas, asesorías personalizadas a los usuarios.

Las estrategias consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fueron tomadas como base para el análisis, que a continuación se presenta.

#### **1.- SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU)**

La ESE Hospital Sagrado Corazón De Jesús de La Hormiga, no tiene implementado el manual de Información y atención al usuario, a pesar de esto la funcionaria encargada trabajadora Social ha implementado las herramientas para interponer las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. (PQRS).

Este Semestre se evidencio que el sistema funciona de acuerdo a las normas vigentes, el personal encargado del Sistema de Información y atención al Usuario concentra su atención y presta este servicio, en cuanto a la recepción y solución a preguntas, peticiones, quejas, reclamos y hasta sugerencias de los mismos.

Seguidamente se revisaron los lineamientos trazados para el sostenimiento del SIAU que a continuación se da a conocer:

##### **a). Definir y difundir el portafolio de servicios al usuario o cliente externo.**

Con respecto a la estrategia de difusión del portafolio de servicios, la entidad continúa al proceso de difusión del portafolio de servicios a través de las charlas que se vienen realizando en los puestos de Salud adscritas a la ESE Sagrado Corazón de Jesús de la Hormiga, según la programación planeada desde la coordinación SIAU y con el apoyo de los funcionarios del

*¡El Hospital Amigo!*

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal  
Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976  
Correo electrónico: [esehormiga2008@hotmail.com](mailto:esehormiga2008@hotmail.com)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo



1110-13.01

programa de promoción y Prevención. El portafolio de servicios que presta la ESE Sagrado Corazón de Jesús, se entrega a los usuarios en folletos, y que sirve de herramienta, además de gran ayuda para en rutar a los usuarios, cuando se acerquen a solicitar los servicios ofrecidos por la entidad. Para apoyo de este proceso se tiene la cartilla informativa, diseñada para que el usuario “tenga claro a dónde acudir o dirigirse en caso de necesitar un servicio dentro de la entidad y como acceder a él”.

Recordemos además que hace difusión del portafolio de servicios por el canal regional y a través de vallas publicitarias.

## **2.- MEDIR LA SATISFACCION DEL USUARIO EN RELACION CON LOS TRÁMITES Y SERVICIOS QUE PRESTA EL HOSPITAL.**

Entre el 1 julio al 31 diciembre de 2016 se aplicaron 2.473 encuestas de satisfacción en todas las IPS adscritas a la empresa, Zona Urbana presentándose quejas, peticiones, reclamos, sugerencia y exaltaciones dentro de ellas. También es necesario evidenciar que en el área rural no se realizaron encuestas.

La aplicación de la encuesta para medir la satisfacción de los usuarios, mostro que las PQRS que más se resaltan son:

Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos por el Hospital?

Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

Resultados:

Usuarios que respondieron bueno o muy bueno a la encuestas con referencia a la experiencia vivida al acceder a los servicios de urgencias, hospitalización, consulta externa, laboratorios, brigadas de salud, vacunación, programas de promoción y prevención

De 2.473 encuestas entregadas aleatoriamente a los usuarios de la institución 2.428 respondieron a la pregunta lo que equivale al 98.1%, y 45 usuarios prefirieron no dar su opinión lo que equivale al 1.8%.

De los 2428 usuarios que dieron respuesta a la pregunta 2217 calificaron con buena o muy buena la experiencia con respecto a la prestación de los servicios recibidos en la institución lo que equivale al 91.4% superando el indicador aceptable de la institución el cual es 90%, lo que permite percibir que los usuarios están satisfechos con la atención prestada en los diferentes servicios, sin embargo se hace necesario establecer estrategias para lograr que los usuarios insatisfechos logren tener una buena percepción de la institución teniendo en cuenta que 211

*¡El Hospital Amigo!*



1110-13.01

usuarios que equivalen al 8.6% calificaron con regular, mala o muy mala la experiencia vivida en los servicios.

**Recomendaciones:** Evidenciar con acto administrativo el uso de muestra representativa o poblacional para la aplicación de las encuestas de satisfacción al usuario, determinándose el nivel de confianza, margen de error y el universo.

Elaborar el manual de información y atención al Usuario.

Se observa que las encuestas de satisfacción del usuario es la herramienta más expedita para conocer de los usuarios QRS, por lo que se sugiere que se aplique a todo el área rural del municipio o donde existan centros de atención, tanto urbanas como rurales.

El contenido de las encuesta se debe cambiar enfocando las preguntas a cumplimiento de procesos sobre infraestructura y calidad.

## BUZON DE PQRS

Se evidencio que la coordinación del SIAU hizo la apertura de los buzones QSR este semestre tanto en la el hospital como en la sede de pyp a continuación se encuentran las quejas encontradas

Falta de ventilación en urgencias  
Atención demorada en urgencias

Lo más importante de esta herramienta es la respuesta de la entidad ante los mismos; se toman acciones como son el seguimiento y acompañamiento por parte de la trabajadora social y los responsables de cada proceso.

Con lo anterior se concluye que hay seguimiento oportuno de las quejas, respuesta oportuna y mejoramiento continuo del servicio.

**Recomendaciones:** Se deben realizar capacitaciones sobre humanización y trato al paciente dirigido a todos los profesionales y auxiliares que prestan los servicios.

Implementar la página web y la línea telefónica para la asignación de citas

Dar un mejor manejo al proceso de citas prioritarias.

Socialización de las QRS con los profesionales y la comunidad para dar conocer al usuario la posición o respuesta de la entidad con respecto a esos QSR.

*¡El Hospital Amigo!*

1110-13.01

## **Trazabilidad de las PQRS**

### **Evaluación**

Hay muchas quejas repetitivas se recomienda tomar acciones pertinentes, previamente planeadas y ejecutadas en la medida que las partidas presupuestales le permita.

**Recomendaciones:** Socializar con los responsables con el fin de aplicar acciones preventivas y de control para evitar las QSR que son evitables y prevenibles, de igual forma se recomienda dejar evidencias.

**Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.**

Las herramientas implementadas por la entidad son de gran ayuda para identificar las necesidades, expectativas e intereses del usuario y con ello mejorar la prestación del servicio.

**Poner a Disposición de la población en un lugar visible información actualizada sobre:**

Los derechos y deberes de los usuarios es un programa bandera del SIAU tanto en la Administración como en la parte asistencial se encuentra a disposición de los usuarios.

**Recomendación:** No se da un mejor manejo a la página web. Donde se podría tener mejor informada a la población en general sobre la gestión del SIAU aplicado en la ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS.

### **Tiempos de entrega de cada trámite o servicio**

Se está cumpliendo con los tiempos establecidos por la ley 1474 de 2011, la ley anti trámites y los plasmados en el plan anticorrupción para los trámites o servicios solicitados por los usuarios.

Los tiempos utilizados para los QSR oscilan entre 10 y 15 días; y a la solicitud de historias clínicas se le da respuesta máximo a los 5 días. A sí mismo, si por cualquier razón la respuesta a los QSR presentados por los usuarios no llegan a su domicilio, se proceden a publicar en edicto de la empresa y/o a través de la página web tal como lo establece el código contencioso administrativo

**Recomendación:** Para la aplicación y cumplimiento de estas estrategias se recomienda la habilitación del PQR, a través de la página, de manera que se puedan recibir y contestar por este mismo medio con un número de codificación o identificación de la PQR, el cual puede ser la identidad del usuario.

*¡El Hospital Amigo!*



**E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS**  
**NIT 846.007.471 – 5**

1110-13.01

**Dependencia, Nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo**

En la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús se reciben estas quejas y reclamos a través de 5 buzones ubicados en las áreas de promoción y prevención (2), Hospitalización, urgencias y en el SIAU.

**Estándares para a la atención de petición quejas, sugerencias y reclamos**

En este semestre se realizó apertura de buzones que existen en las diferentes áreas de la entidad con la presencia de la coordinadora del SIAU, la profesional de talento humano, la representante de los usuarios, profesional de planeación, representante de la secretaria de salud municipal y control Interno.

**RECOMENDACIÓN GENERAL**

Revisar las acciones recomendadas y hacer seguimiento a las acciones implementadas, con el fin de llevar un adecuado sistema de información y atención al usuario y cumplir con la mejora continua.

  
**LUIS AURELIO ARONIEGAS ERAZO**  
Jefe Oficina De Control Interno

*¡El Hospital Amigo!*

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal  
Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3105298246 - 3108220976  
Correo electrónico: [esehormiga2008@hotmail.com](mailto:esehormiga2008@hotmail.com)  
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo