

| | | | |
|---|------------------------------------|-------------------|--------|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS | CÓDIGO | |
| | | 1110-37.20 | |
| | | Versión | 1.0 |
| | | Página | 1 de 5 |

| INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS | |
|---|--|
| GLORIA ERMILA GUALPAZ Jefe De Control Interno | PERIODO EVALUADO: Del 01 de Enero de al 30 de Junio de 2019 <hr/> FECHA DE ELABORACION: 04 de noviembre de 2019 |
| 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 1º de enero al 30 junio de 2019, de la apertura de buzones, charlas educativas, realización de encuestas de satisfacción y asesorías personalizadas a los usuarios.

Este informe se presenta en estas fechas por razones que durante mi licencia de maternidad no se asignó ninguna persona que cumpla las funciones de control interno.

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 2019 se radicaron 46 trámites, tal como lo muestra el siguiente cuadro.

¡Calidad y Atención Humanizada!

| | | | |
|---|------------------------------------|-------------------|--------|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS | CÓDIGO | |
| | | 1110-37.20 | |
| | | Versión | 1.0 |
| | | Página | 2 de 5 |

| Mes | Petición | Queja | Reclamo | Felicitación | Total | Total Tramita |
|----------------|----------|-----------|----------|--------------|-----------|---------------|
| Enero | 1 | 3 | 0 | 2 | 6 | 6 |
| Febrero | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| Marzo | 0 | 3 | 0 | 1 | 4 | 4 |
| Abril | 3 | 11 | 0 | 0 | 14 | 14 |
| Mayo | 1 | 11 | 0 | 1 | 12 | 12 |
| Junio | 1 | 4 | 0 | 1 | 6 | 6 |
| Total | 6 | 35 | 0 | 5 | 46 | 46 |

Fuente: informe de SIAU

| PRIMER SEMESTRE 2019 | | |
|-----------------------------|-----------|---------------|
| TRAMITE | TOTAL | PORCENTAJE |
| Petición | 6 | 13,0% |
| Queja | 35 | 76,1% |
| Reclama | 0 | 0,0% |
| Felicitaciones | 5 | 10,9% |
| TOTAL | 46 | 100,0% |

En el cuadro anterior se muestra el consolidado de los tramites recibidos y gestionados, de los 46 tramites se evidencia que las quejas ascienden a 35 que equivale a 76.1% en su mayoría se presenta por la demora en la atención seguida de la mala atención o actitud de los funcionarios y 6 de ellos que equivalen a 13% que corresponden a peticiones.

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 junio 30 de 2019, 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

¡Calidad y Atención Humanizada!

| | | | |
|---|------------------------------------|-------------------|--------|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS | CÓDIGO | |
| | | 1110-37.20 | |
| | | Versión | 1.0 |
| | | Página | 3 de 5 |

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 1.718 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: | Mala: | Muy mala: | No responde | Total |
|--------------|------------|------------|-----------|----------|-----------|-------------|-------------|
| Enero | 11 | 85 | 0 | 2 | 0 | 1 | 99 |
| Febrero | 144 | 90 | 1 | 0 | 0 | 0 | 235 |
| Marzo | 219 | 109 | 8 | 0 | 0 | 0 | 336 |
| Abril | 212 | 134 | 25 | 2 | 0 | 0 | 373 |
| Mayo | 152 | 155 | 7 | 0 | 0 | 0 | 314 |
| Junio | 217 | 127 | 17 | 0 | 0 | 0 | 361 |
| Total | 955 | 700 | 58 | 4 | 0 | 1 | 1718 |

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? | 1655 | 96,39% |
| | | Número de usuarios que respondieron a la pregunta | 1717 | |

¡Calidad y Atención Humanizada!

| | | | |
|---|------------------------------------|-------------------|--------|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS | CÓDIGO | |
| | | 1110-37.20 | |
| | | Versión | 1.0 |
| | | Página | 4 de 5 |

Análisis

De acuerdo a las respuestas obtenidas en las tabulaciones se puede observar que el servicio brindado por el Hospital es satisfactorio en un 96.39% de los 1.717 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 | 6 | 89 | 0 | 2 | 2 | 99 |
| Febrero | 85 | 150 | 0 | 0 | 0 | 235 |
| Marzo | 273 | 63 | 0 | 0 | 0 | 336 |
| Abril | 261 | 98 | 12 | 1 | 1 | 373 |
| Mayo | 259 | 53 | 2 | 0 | 0 | 314 |
| Junio | 280 | 79 | 1 | 1 | 0 | 361 |
| Total | 1164 | 532 | 15 | 4 | 3 | 1718 |

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? | 1696 | 98,89% |
| | | Número de usuarios que respondieron a la pregunta | 1715 | |

Análisis

De acuerdo a las respuestas obtenidas en la tabulación se puede analizar que el 98.89% de los 1.715 que respondieron esta pregunta, "recomendarías a sus familiares y amigos los servicios de salud que han recibido en la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús" y 1.11% que equivale a 19 encuestas; de las cuales respondieron 15 como Definitivamente NO, 4 Probablemente NO y 3 No constaron.

ANALISIS GENERAL

Por falta de información estadística no se puede generar el análisis general de la población atendida con respecto a la encuestada.

¡Calidad y Atención Humanizada!

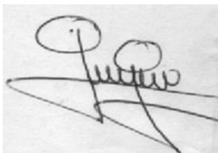
| | | | |
|---|------------------------------------|-------------------|--------|
|  | INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS | CÓDIGO | |
| | | 1110-37.20 | |
| | | Versión | 1.0 |
| | | Página | 5 de 5 |

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 auditorias 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 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,



GLORIA ERMILA GUALPAZ PAI
Jefe Oficina De Control Interno

¡Calidad y Atención Humanizada!