

	<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> Jefe De Control Interno	<b>PERIODO EVALUADO:</b> Del 01 de julio de al 31 de diciembre de 2019  <b>FECHA DE ELABORACION:</b> 20 de enero de 2020
<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 01 de julio de al 31 de diciembre de 2019, 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.

*¡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

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, en lo recorrido de julio a diciembre de 2019 se radicaron 59 trámites, tal como lo muestra el siguiente cuadro.

MES	TRAMITE					TOTAL	PORCENTAJE
	PETICION	QUEJA	RECLAMO	LICITACION	OTRO		
Julio	2	9	0	0	0	11	18,6%
Agosto	8	3	0	0	0	11	18,6%
Septiembre	1	6	0	2	1	10	16,9%
Octubre	2	5	0	3	1	11	18,6%
Noviembre	3	4	0	2	0	9	15,3%
Diciembre	2	5	0	0	0	7	11,9%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>59</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: informe de SIAU

SERVICIO	TRAMITE					TOTAL	PORCENTAJE
	PETICION	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	OTRO		
Consulta Ext.	3	4	0	1	1	9	15,3%
urgencias	4	9	0	1	0	14	23,7%
Hospitalización	0	1	0	0	0	1	1,7%
PYM	0	0	0	0	0	0	0,0%
Facturación	0	1	0	0	0	1	1,7%
EPS	2	2	0	0	0	4	6,8%
Odontología	0	0	0	0	0	0	0,0%
SIAU	3	1	0	2	0	6	10,2%
Farmacia	0	0	0	0	0	0	0,0%
Sala de partos	0	0	0	0	0	0	0,0%
Funcionarios	6	11	0	3	1	21	35,6%
Laboratorio	0	0	0	0	0	0	0,0%
Usuarios	0	3	0	0	0	3	5,1%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>59</b>	<b>100%</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>	3 de 8

<b>SEGUNDO SEMESTRE 2019</b>		
<b>TRAMITE</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Petición	18	30,5%
Queja	32	54,2%
Reclama	0	0,0%
Felicitaciones	7	11,9%
Otro	2	3,4%
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100,0%</b>

En el cuadro anterior se muestra el consolidado de los trámites recibidos y gestionados, de los 59 trámites se evidencia que las quejas ascienden a 32 que equivale a 54.2% en su mayoría se presenta por la demora en la atención de los médicos después de la facturación, la asignación de citas de un día para otro para algunos médicos entre otras

De igual forma en las peticiones encontradas se evidencia un 18 que equivalen a 30.5% donde se involucran los servicios de consulta externa y urgencias, en cuanto a los espacios para esperar la consulta médica, como también la atención en el área de urgencias que sea más eficaz y que los electrocardiogramas se realicen en otro servicio, en SIAU que las funciones se dividan para que haya mejor atención a los usuarios.

En las reuniones de comités de PQR se analizan y se remiten a los subprocesos respectivos de igual se plantean estrategias para mitigar la insatisfacción del usuario tales como Capacitación continua a población debido a que se hace un buen uso de los servicios y no se respetan políticas institucionales, además desconocen las obligaciones de la EPS y entes de control; de igual manera se establece que cada coordinador debe realizar reuniones periódicas con los funcionarios a su cargo donde se capacite en humanización de servicios, evidenciando mejoría en algunos servicios en cuanto a la atención humanizada.

Por otro lado encontramos un porcentaje del 11.9% el cual corresponde a las felicitaciones impuestas por los usuarios donde se involucran los servicios de consulta externa, urgencias, SIAU, funcionarios lo que significa que se cuenta con personal comprometido y procesos establecidos los cuales se deben potencializar.

*¡Calidad y Atención Humanizada!*

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

## INFORME ANUAL

### Año 2019

PERIODO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIONES	OTRO	TOTAL
I SEMESTRE	6	35	0	5	0	46
II SEMESTRE	18	32	0	7	2	59
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>67</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>105</b>

### Año 2018

Periodo	Petición	Queja	Reclamo	Solicitudes	Felicitaciones	Total
I SEMESTRE	5	34	1	3	29	72
II SEMESTRE	3	29	1	4	6	43
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>63</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>35</b>	<b>115</b>

Fuente: informe pormenorizado de noviembre- febrero 2019

Se observa que el número de trámites recibidos es muy mínimo con respecto al año 2018, la mayor diferencia se refleja en la felicitaciones el año 2018 se obtuvo 35 en el año 2019 12, pero se incrementó las peticiones ascendiendo a 24.

En cuanto a quejas aumentaron 4, esto significa que la institución debe implementar nuevas estrategias para mejorar el servicio de atención debido a que la mayoría radican en la mala atención y demora en el servicio de urgencias.

### 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

A la fecha de corte diciembre 31 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 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	¿Recomendarías a sus familiares y amigos los servicios de salud que han recibido en la E.S.E Hospital Sagrado
---	---

*¡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

Sagrado Corazón de Jesús	Corazón de Jesús
Muy buena	Definitivamente SI
Buena	Probablemente SI
Regular	Definitivamente NO
Mala	Probablemente NO
Muy mala	No responden
No responde	

En el segundo semestre se aplicaron 2.161 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
JULIO	207	137	10	0	0	1	355
AGOSTO	210	159	10	0	0	1	380
SEPTIEMBRE	230	138	14	0	0	0	382
OCTUBRE	228	129	11	1	0	0	369
NOVIEMBRE	239	115	9	0	0	0	363
DICIEMBRE	195	114	0	0	0	3	312
<b>TOTAL</b>	<b>1309</b>	<b>792</b>	<b>54</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>2161</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	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?	2101	97,45%
		Número de usuarios que respondieron a la pregunta	2156	

### **Análisis**

De acuerdo a las respuestas obtenidas en las tabulaciones se puede observar que el servicio brindado por el Hospital es satisfactorio en un 97.45% de los 2.156 que respondieron esta pregunta y 2.55% que equivale a 60 encuestas: 55 respondieron regular, malas y muy malas y 5 no contestaron.

*¡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

¿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	271	77	3	2	2	355
AGOSTO	283	95	0	0	2	380
SEPTIEMBRE	283	98	1	0	0	382
OCTUBRE	274	81	0	3	11	369
NOVIEMBRE	302	61	0	0	0	363
DICIEMBRE	259	52	0	0	1	312
<b>TOTAL</b>	<b>1.672</b>	<b>464</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>2.161</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?	2136	99,58%
		Número de usuarios que respondieron a la pregunta	2145	

### Análisis

De acuerdo a las respuestas obtenidas en la tabulación se puede analizar que el 99.58% de los 2145 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 0,42% que equivale a 25 encuestas; de las cuales respondieron 4 como Definitivamente NO, 5 Probablemente NO y 16 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!*

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

## INFORME ANUAL

### Año 2019

PERIODO	DEFINITIVA/	PROBABLE/ SI	DEFINITIVA / NO	PROBABLE/ NO	NO RESPONDEN	TOTAL
I SEMESTRE	1164	532	15	4	3	1.718
II SEMESTRE	1672	464	4	5	16	2.161
<b>TOTAL</b>	<b>2836</b>	<b>996</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>3.879</b>

### Año 2018

PERIODO	DEFINITIVA/	PROBABLE/ SI	DEFINITIVA / NO	PROBABLE/ NO	NO RESPONDEN	TOTAL
I SEMESTRE	625	971	20	45	49	1.710
II SEMESTRE	617	906	9	73	26	1.631
<b>TOTAL</b>	<b>1242</b>	<b>1877</b>	<b>29</b>	<b>118</b>	<b>75</b>	<b>3.341</b>

En el año 2019 se evidencia que se aplicaron más encuestas, no se cuenta con el número de pacientes atendidos para medir la participación en la aplicación de este trámite.

Conocer la opinión de la ciudadanía es muy importante para nuestra entidad teniendo en cuenta que el servicio de salud es abarca casi todos los estratos en una región.

*¡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. Se recomienda tabular las encuestas de satisfacción al usuario identificando las empresas de salud como también el servicio de atención.
2. Implementar estrategias o mecanismos de participación para lograr mayor porcentaje de población encuestada.
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!*