

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	CÓDIGO	
		1110-37.11	
		Versión	1.0
		Página	1 de 7

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	
GLORIA ERMILA GUALPAZ Jefe De Control Interno	PERIODO EVALUADO: Del 01 de Enero de al 30 de Junio de 2020 FECHA DE ELABORACION: 16 de julio de 2020
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 2020, 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

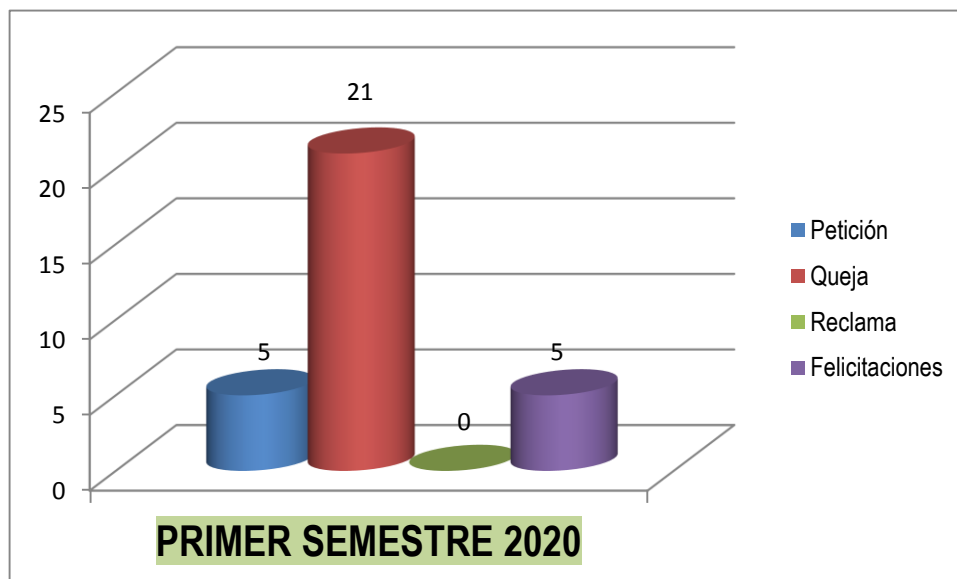
El Hospital con el propósito de mejorar la prestación del servicio de la salud pública, como derecho fundamental del individuo, ha implementado el sistema de buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ubicados en lugares estratégicos; tres de ellos en la sede de consulta externa, urgencias y 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 enero a junio de 2020 se radicarón 31 trámites, tal como lo muestra la gráfica siguiente.

Calidad y Atención Humanizada!

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal
Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: esehormiga2008@hotmail.com
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	CÓDIGO	
		1110-37.11	
		Versión	1.0
		Página	2 de 7



Fuente: informe de SIAU

PRIMER SEMESTRE 2020		
TRAMITE	TOTAL	PORCENTAJE
Petición	5	16,1%
Queja	21	67,7%
Reclama	0	0,0%
Felicitaciones	5	16,1%
TOTAL	31	100,0%

En el cuadro anterior se muestra el consolidado de los tramites recibidos y gestionados, de los 31 trámites se evidencia que las quejas ascienden a 67.7% la mayoría radica causa de la inadecuada orientación e información al usuario en los diferentes servicios que ofrece la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, inoportunidad en la atención medica considerando estos como factores desencadenantes de las quejas y 5 de ellos que equivalen a 16.1%.

Las quejas relacionadas en el presente informe fueron socializadas ante el comité de peticiones quejas y reclamos de la institución, equipo que establece estrategias para disminuir la insatisfacción del usuario: Los coordinadores de área son los encargados de resolver y dar respuesta al usuario

Calidad y Atención Humanizada!

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal
 Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: esehormiga2008@hotmail.com
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	CÓDIGO	
		1110-37.11	
		Versión	1.0
		Página	3 de 7

quien interpone la queja , desde el área de trabajo social se retoma las dos partes, el usuario a quien se le debe garantizar una atención humanizada y de calidad por otro lado al personal que labora en la institución y demás factores que la componen, respecto a la queja se debe brindar una respuesta con argumentos contundentes que permitan aclarar al usuario situaciones adversas, sin dejar de lado las diferentes estrategias como capacitaciones en atención humanizada, deberes y derechos de los usuarios del SGSSS.

De igual forma en las peticiones y felicitaciones obtuvieron un mismo nivel donde se evidencia 5 peticiones que equivalen a 16.1% dirigidas para el servicio de farmacia quienes piden abastecerse de medicamentos para que de esta manera sean entregados a tiempo y completos a la hora de solicitarlos ya que el hospital E.S.E HSCJ debe tener a entera disposición los insumos y/o elementos requerido para el manejo de la patología, de igual forma se evidencia 5 felicitaciones la mayoría son felicitaciones dirigidas al servicio de urgencias lo que significa que se cuenta con personal comprometido y procesos establecidos los cuales se deben potencializar.

Es importante que en los informes se especifique el área a la cual va dirigida la PQR, con el propósito de hacer un buen análisis.

Link de Quejas y Reclamos página Web

El Link se encuentra creado en la página web de la institución, pero no se encuentra habilitado para que los usuarios presenten sus quejas directamente desde la plataforma.

Desde la oficina de control interno recomiendo que se le dé importancia a este medio, porque es un deber de la institución brindar el acceso de uso a las plataformas tecnológicas a los interesados, de igual forma estamos travesando la temporada de pandemia y por ende no es pertinente la aglomeración en los centros médicos, sino es por enfermedad.

Oficina de Recepción – Administrativa

Derecho de petición.

En el primer semestre se recibió y tramitó un (1) de derecho de petición, el cual se encuentra en proceso de estudios para dar respuesta por parte del abogado externo de la entidad, según informe de la gerente.

Cabe resaltar que según la Ley 1437 de 2011 Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, según la modificación efectuada por la ley 1755 de 2015, dice:

Calidad y Atención Humanizada!

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal
 Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: esehormiga2008@hotmail.com
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	CÓDIGO	
		1110-37.11	
		Versión	1.0
		Página	4 de 7

“Artículo 14. **Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”.

“**PARÁGRAFO.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

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 primer semestre se aplicaron 1.179 encuestas en los servicios de urgencias, hospitalización, consulta externa, laboratorios, 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

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal
 Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: esehormiga2008@hotmail.com
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS		CÓDIGO	
			1110-37.11	
			Versión	1.0
			Página	5 de 7

MES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALAS	MUY MALA	NO RESPONDEN	TOTAL
ENERO	220	92	7	0	0	0	319
FEBRERO	149	135	13	2	0	2	301
MARZO	67	23	5	0	0	1	96
ABRIL	72	41	3	0	0	2	118
MAYO	110	54	2	0	0	0	166
JUNIO	95	78	6	0	0	0	179
TOTAL	713	423	36	2	0	5	1179

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?	1136	96,76%
		Número de usuarios que respondieron a la pregunta	1174	

Análisis

De acuerdo a las respuestas obtenidas en las tabulaciones se puede observar que el servicio brindado por el Hospital es satisfactorio en un 96.76% de los 1.174 que respondieron esta pregunta y 3.24% que equivale a 38 encuestas: 36 respondieron regular, 2 malas y 5 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	285	34	0	0	0	319
FEBRERO	226	71	2	0	2	301
MARZO	69	22	1	3	1	96
ABRIL	110	28	0	0	3	141
MAYO	145	10	1	0	11	167
JUNIO	147	5	3	0	0	155
TOTAL	982	170	7	3	17	1.179

Calidad y Atención Humanizada!

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal
 Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: esehormiga2008@hotmail.com
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	CÓDIGO	
		1110-37.11	
		Versión	1.0
		Página	6 de 7

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?	1152	99,14%
		Número de usuarios que respondieron a la pregunta	1162	

Análisis

De acuerdo a las respuestas obtenidas en la tabulación se puede analizar que el 99.14% recomendarías a sus familiares y amigos los servicios de salud que han recibido en la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús y 0.86% que equivale a 10 encuestas calificadas 7 como Definitivamente NO, 3 Probablemente NO y 17 No constaron.

ANALISIS GENERAL

PRIMER SEMESTRE 2020									
SERVICIO	CONSULTAS REALIZADAS POR SERVICIO						TOTAL	ENCUESTAS REALIZADAS	PORCENTAJE
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO			
PYP	1.870	1.907	1.750	1.365	2.307	1.912	11.111		0,0%
C. EXTERNA	3.644	4.014	3.293	1.510	1.967	1.881	16.309		0,0%
URGENCIAS	1.052	915	834	561	637	568	4.567		0,0%
ODONTOLOGIA Y SALUD ORAL	2.227	3.912	3.390	186	351	165	10.231		0,0%
PARTOS Y CESAREAS	27	32	32	21	21	16	149		0,0%
HOSPITALIZACION	124	133	148	83	116	72	676		0,0%
QUIROFANO	24	80	56	15	19	7	201		0,0%
LABORATORIO	5.454	4.942	6.011	3.024	3.742	3.024	26.197		0,0%
RX	668	751	203	220	319	451	2.612		0,0%
TERAPIAS DE REHABILITACION	453	593	407	124	598	201	2.376		0,0%
TOTAL	15.543	17.279	16.124	7.109	10.077	8.297	74.429	1.179	1,6%

Fuente: informes al Ministerio de Salud - estadística

Las encuestas aplicadas representan el 1.6% de 74.429 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.

Es importante que se especifique las encuestas aplicadas por área, con el propósito de medir la satisfacción por cada dependencia.

Calidad y Atención Humanizada

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal
 Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: esehormiga2008@hotmail.com
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS	CÓDIGO	
		1110-37.11	
		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. Entregar de manera oportuna las actas de apertura de buzones 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. Especifica en los informes el área a la cual va dirigida la PQR,
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,



GLORIA ERMILA GUALPAZ PAI
Jefe Oficina De Control Interno

Calidad y Atención Humanizada!

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal
Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: esehormiga2008@hotmail.com
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo