

	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			Código	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión	Página 1 de 12
	30/07/2022	30/06/2022		1.0	

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ARACELY AREVALO GUEVARA
Jefe de Oficina de Control

ENERO A JUNIO DE 2022

Calidad Y Oportunidad en los Servicios

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 AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			Código	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión	Página 2 de 12
	30/07/2022	30/06/2022		1.0	

1. MARCO LEGAL

- Ley 87 de 1993, Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- 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 gestión pública, especialmente el Artículo 76. Expresa lo siguiente “- En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada 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. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como, sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.”

2. OBJETIVO

Revisar y analizar todas las bases de datos suministradas por la oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU para generar un informe semestral detallado de PQRS

3. ALCANCE

El presente informe comprende desde el 01 de enero a 30 de junio de 2022

Calidad Y Oportunidad en los Servicios

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 AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			Código	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión	Página 3 de 12
	30/07/2022	30/06/2022		1.0	

4. METODOLOGIA

Para el PRIMER semestre del año 2022, la oficina encargada de la gestión del Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU de la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús, recopiló información a través de los siguientes medios:

1. Encuestas de satisfacción.
2. Actas de Comité de PQRS.
3. Formato físico de PQRS-F que fueron dejada en los buzones de la entidad, ubicados en las áreas de urgencias, Promoción y Mantenimiento y Hospitalización.

La anterior información fue revisada y analizada por la oficina de Control Interno para generar un informe detallado correspondiente al primer semestre de la vigencia 2022.

4.1 ENCUESTAS

Las encuestas hacen parte de la medición de satisfacción del usuario y son diligenciadas por los usuarios de las EPS.

Para el PRIMER semestre del 2022 se realizaron un total de **1.122** encuestas de satisfacción tanto para la pregunta 1 y la pregunta 2 siendo aplicado un número igual de encuestas para cada uno de los meses del semestre. (Ver Tabla 1).

SEMESTRE I - AÑO 2022									
PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOT SEM	%
Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	MUY BUENA	38	61	43	59	70	66	337	30,0%
	BUENA	83	134	83	88	75	79	542	48,3%
	REGULAR	14	54	49	22	23	33	195	17,4%
	MALA	0	7	5	7	8	2	29	2,6%
	MUY MALA	0	8	0	0	2	0	10	0,9%
	NO RESPONDIERON	0	3	0	4	2	0	9	0,8%
TOTAL MES		135	267	180	180	180	180	1122	100,0%
Recomendaría a familiares y amigo esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	81	85	58	86	81	77	468	41,7%
	PROBABLEMENTE SI	53	157	99	78	87	92	566	50,4%
	DEFINITIVAMENTE NO	1	16	15	13	7	6	58	5,2%
	PROBABLEMENTE NO	0	9	8	3	5	5	30	2,7%
	NO RESPONDIERON	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
TOTAL MES		135	267	180	180	180	180	1122	100%

TABLA 1 - Fuente: Análisis SIAU-Semestre I - 2022

Calidad Y Oportunidad en los Servicios

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 AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			Código	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión	Página 4 de 12
	30/07/2022	30/06/2022		1.0	

Por decisión administrativa se aplicó un número igual de encuestas para cada uno de los meses del semestre. (Ver Gráfico 1).

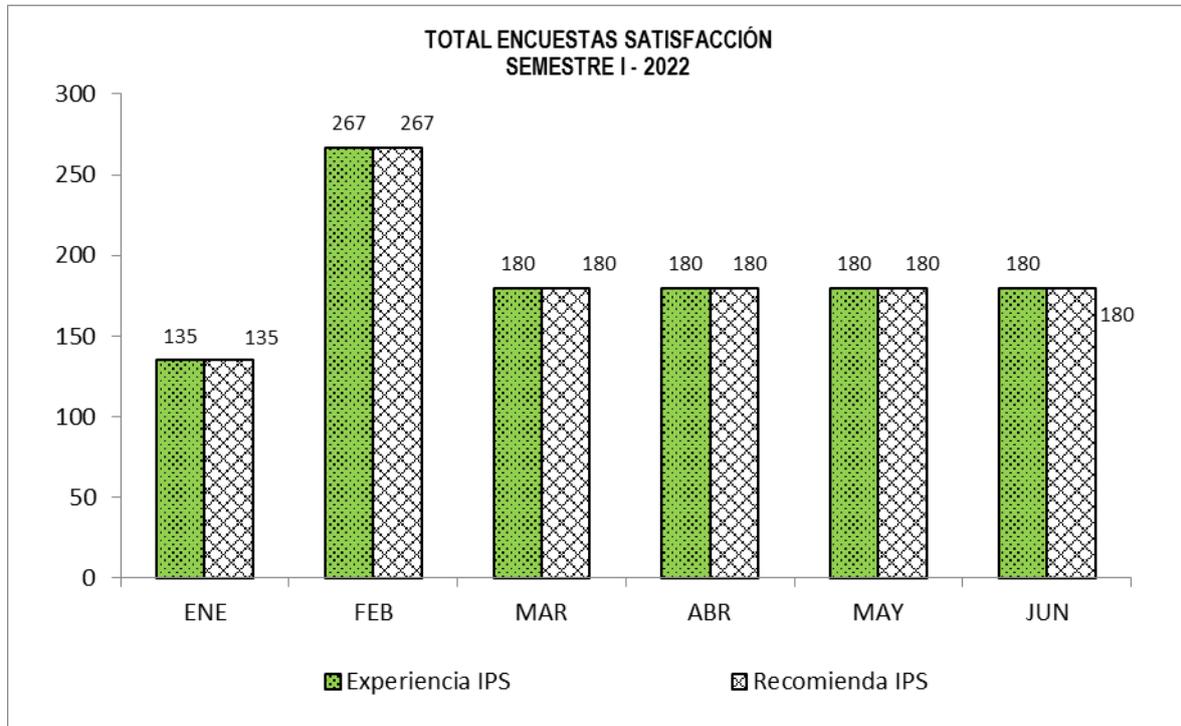


GRAFICO 1: Cantidad encuestas x mes - Fuente: Análisis SIAU-2022

En la Tabla 2 se reflejan los resultados de la encuesta de satisfacción (Res. 0256), para el sem-I-2022 con un 30,0% (MUJY BUENA) y un 48,3% (BUENA), para un total de **78,3%** podemos advertir que nuestros usuarios están satisfechos con la experiencia de los servicios de salud prestados en la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús, y un 41.7,3% de usuarios DEFINITIVAMENTE SI recomendarían la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús contra un 0,0% que DEFINITIVAMENTE NO a nuestra entidad.

La Satisfacción de los usuarios durante el primer semestre de la vigencia 2022 ha presentado una **DISMUNICION** de más del 50%, con respecto al primer semestre de la vigencia 2021, que se ha visto reflejada en la prestación de los servicios de salud. (Ver Tabla 2 y Grafico 2 y 3).

Calidad Y Oportunidad en los Servicios

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 AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			Código	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión	Página 5 de 12
	30/07/2022	30/06/2022		1.0	

Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?				
CALIFICACIÓN	SEM I - 2021	SEM I - 2022	VARIACIÓN %	ESTADO
MUY BUENA	86,9%	30,0%	-57%	DISMINUYO
BUENA	0,0%	48,3%	48%	AUMENTO
REGULAR	12,5%	17,4%	5%	AUMENTO
MALA	0,2%	2,6%	2%	AUMENTO
MUY MALA	0,0%	0,9%	1%	AUMENTO
NO RESPONDIERON	0,4%	0,8%	0%	AUMENTO

Recomendaría a familiares y amigo esta IPS?				
CALIFICACIÓN	SEM I - 2021	SEM I - 2022	VARIACIÓN %	ESTADO
DEFINITIVAMENTE SI	92,9%	41,7%	-51%	DISMINUYO
PROBABLEMENTE SI	0,0%	50,4%	50%	AUMENTO
DEFINITIVAMENTE NO	6,7%	5,2%	-1%	DISMINUYO
PROBABLEMENTE NO	0,4%	2,7%	2%	AUMENTO
NO RESPONDIERON	0,0%	0,0%	0%	SE MANTUVO

TABLA 2 - Fuente: Análisis SIAU-Semestre I 2022

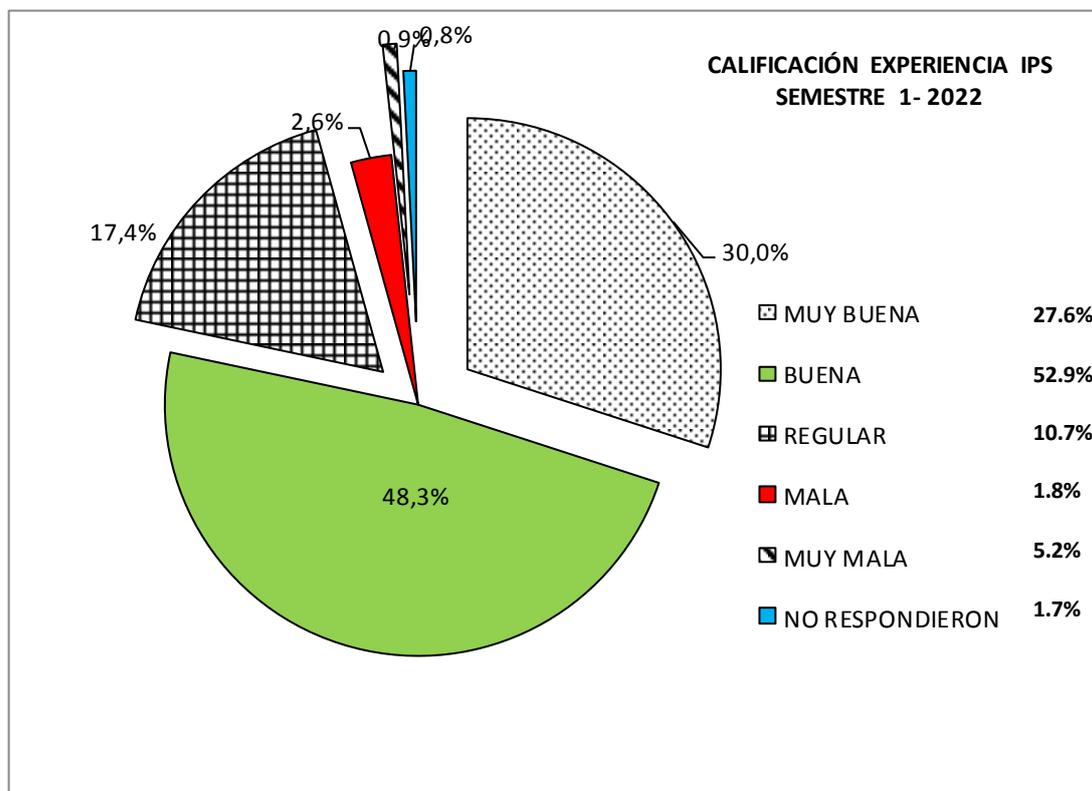


GRAFICO 2: Comportamiento Pregunta 1 - Fuente: Análisis SIAU Semestre I-2022

Calidad Y Oportunidad en los Servicios

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 AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			Código	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión	Página 6 de 12
	30/07/2022	30/06/2022		1.0	

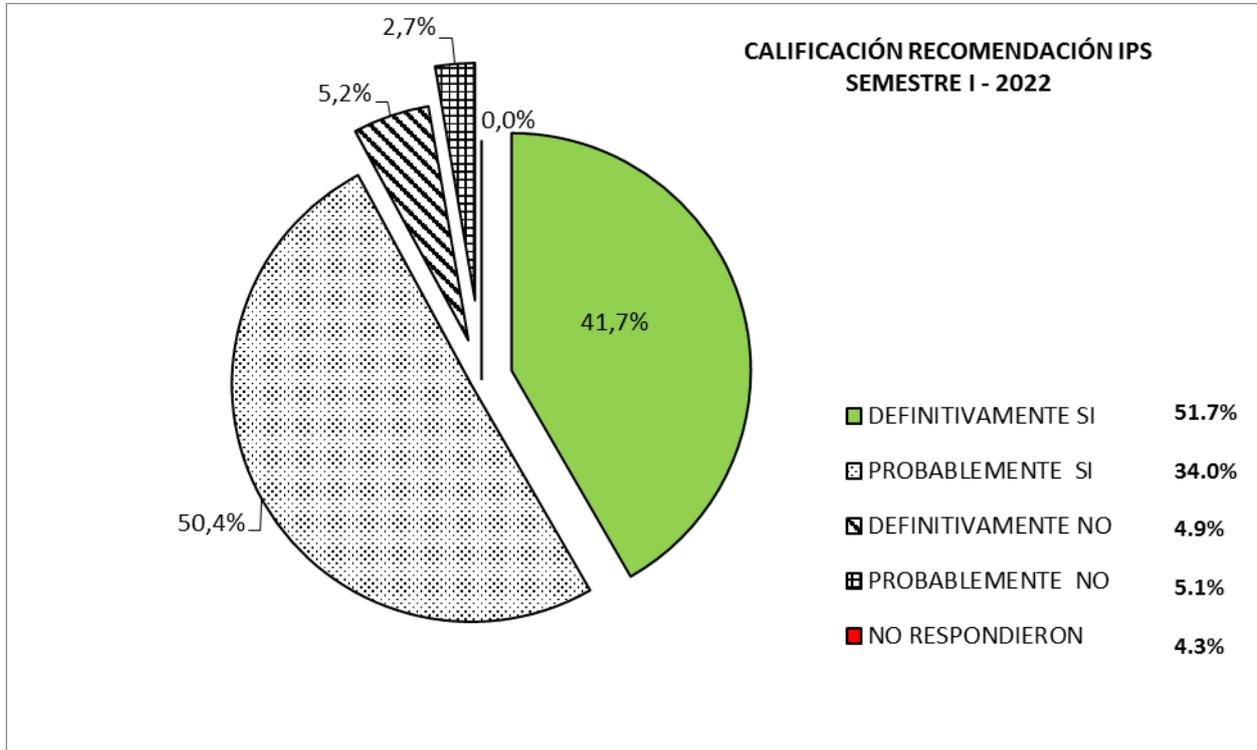


GRAFICO 3: Comportamiento Pregunta 2 - Fuente: Análisis SIAU Semestre I-2022

ENCUENTAS POR SERVICIOS DE SALUD

PREGUNTA	CALIFICACION	SERVICIOS DE SALUD										TOTAL
		CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACION	PROM. Y PREVEN.	ODONTOLOGIA	FARMACIA	LABO. CLINICO	URGENCIAS	VACUNACIÓN	RADIOLOGIA	CONS. ESPECIALI	
Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	MUY BUENA	52	34	53	26	34	29	49	41	27	4	349
	BUENA	61	60	55	58	53	73	55	55	51	18	539
	REGULAR	19	18	8	26	27	14	29	16	23	10	190
	MALA	2	2	0	5	5	0	0	3	10	0	27
	MUY MALA	2	1	0	1	1	0	2	0	0	3	10
	NO RESPONDIERON	1	1	0	0	0	0	0	0	4	1	7
TOTALES		137	116	116	116	120	116	135	115	115	36	1.122

Calidad Y Oportunidad en los Servicios

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 AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			Código	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión	Página 7 de 12
	30/07/2022	30/06/2022		1.0	

Recomendaría a familiares y amigo esta IPS?	Definitivamente SI	72	54	57	37	59	36	60	53	30	11	938
	Probablemente si	54	55	57	68	49	75	62	58	64	23	1130
	Definitivamente NO	9	5	2	7	7	3	7	2	14	1	114
	Probablemente NO	2	2	0	4	5	2	6	2	7	1	62
	NO RESPONDIERON	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALES	137	116	116	116	120	116	135	115	115	36	

TABLA 3 - Fuente: Análisis SIAU-Semestre I 2022

4.2. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

En el PRIMER semestre del año 2022 se recibieron **61 PQRS**, de tipo queja, sugerencia, felicitación y una petición, de las cuales el mes con mayor número de PQRS fue marzo seguido del mes de mayo. Las quejas corresponden a un 75.4% en este semestre y le siguen las felicitaciones con el 21.3% y dos peticiones que corresponde a un 3.3% (Ver Tabla 4).

TOTAL PQRS SEMESTRE I - 2022								
TIPO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%
PETICION	0	1	1	0	0	0	2	3,3%
QUEJA	3	8	11	8	10	6	46	75,4%
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
FELICITACIONES	1	3	2	2	3	2	13	21,3%
TOTALES	4	12	14	10	13	8	61	100,0%

TABLA 4 - Fuente: Análisis SIAU-Semestre I 2022

Calidad Y Oportunidad en los Servicios

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 AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			Código	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión	Página 8 de 12
	30/07/2022	30/06/2022		1.0	

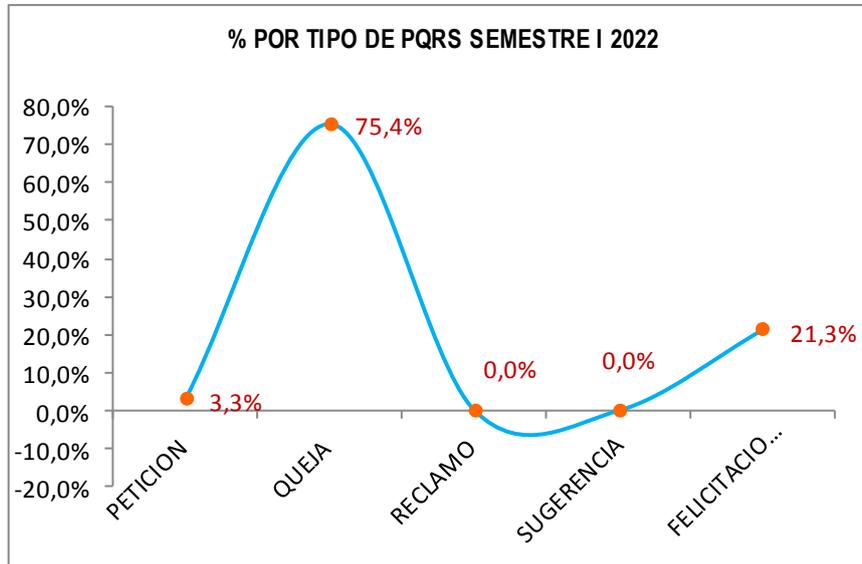


GRAFICO 4: Fuente: Análisis SIAU Semestre I-2022

De las 61 PQRS recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2022, se dio trámite a 60, la queja que queda pendiente de respuesta corresponde a la Mallamas EPS se le dio el traslado correspondiente pero hasta la fecha no se obtenido respuesta.

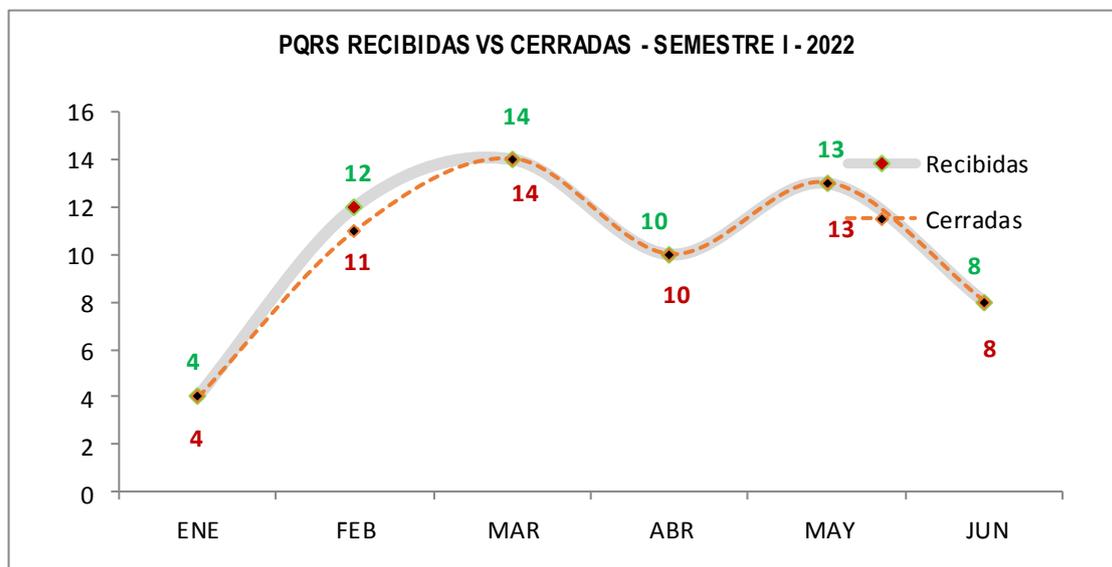


GRAFICO 5: Fuente: Análisis SIAU Semestre I-2022

Calidad Y Oportunidad en los Servicios

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 AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			Código	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión	Página 9 de 12
	30/07/2022	30/06/2022		1.0	

Para este PRIMER semestre se evidenció que el área con mayor asignación de PQRS fue CONSULTA EXTERNA con 32.8%, seguido de SIAU con un 19.7%, ODONTOLOGIA con un 13,1%. (Ver Tabla 5 y Grafico 4)

PQRS POR SERVICIOS SEMESTRE I - 2022								
SERVICIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%
CONSULTA EXTERNA	0	0	7	8	2	3	20	32,8%
HOSPITALIZACION	1	0	0	0	1	0	2	3,3%
PROM. Y PREVEN.	0	2	1	0	0	0	3	4,9%
ODONTOLOGIA	0	4	1	0	3	0	8	13,1%
FARMACIA	0	0	1	0	3	0	4	6,6%
LABO. CLINICO	0	1	0	0	0	0	1	1,6%
URGENCIAS	0	0	0	1	0	0	1	1,6%
VACUNACIÓN	0	0	0	0	1	0	1	1,6%
SIAU / TS	2	2	2	1	3	2	12	19,7%
FACTURACION	1	0	0	0	0	1	2	3,3%
REFERENCIA	0	1	0	0	0	0	1	1,6%
RAYOS X	0	1	0	0	0	2	3	4,9%
GESTION DOC.	0	1	0	0	0	0	1	1,6%
EPS	0	0	2	0	0	0	2	3,3%
TOTALES	4	12	14	10	13	8	61	97%

TABLA 5 - Fuente: Análisis SIAU-Semestre I-2022

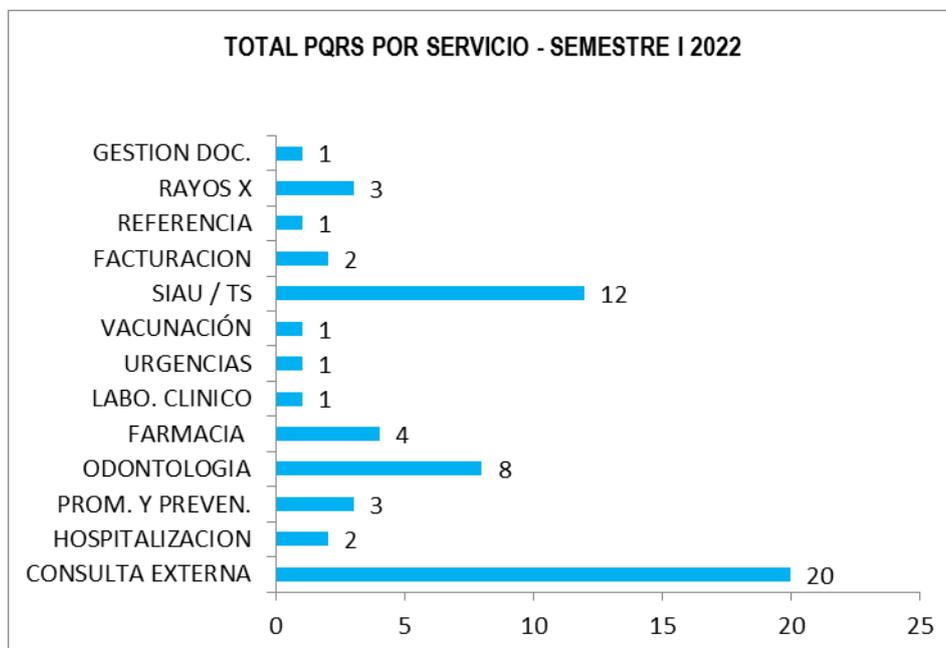


Grafico 6 - Fuente: Análisis SIAU Semestre I-2022

Calidad Y Oportunidad en los Servicios

	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			Código	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión	Página 10 de 12
	30/07/2022	30/06/2022		1.0	

De las 61 PQRS recibidas por la entidad 13 corresponden a FELICITACIONES por buen servicio prestado por los funcionarios de diferentes áreas, 23 por falta de citas tanto medicas como odontológicas.

COMPARATIVO SEMESTRE I 2021 - 2022

Se ve reflejado el aumento de las PQRS en el primer semestre de este año comparado con el primero del año anterior, se ve un crecimiento del 11% de las QUEJAS entre el primer semestre del año 2021 y el primero del 2022. (Ver Tabla 6 y Gráfico 7).

TIPO	SEM I - 2021	SEM I - 2022	VARIACION	%	ESTADO
PETICION	1	2	1	50%	AUMENTO
QUEJA	41	46	5	11%	AUMENTO
RECLAMO	0	0	0	0%	NA
SUGERENCIA	0	0	0	0%	NA
FELICITACIONES	6	13	7	54%	AUMENTO
TOTALES	48	61	13	21%	

TABLA 6 - Fuente: Análisis SIAU-Semestre I-2022

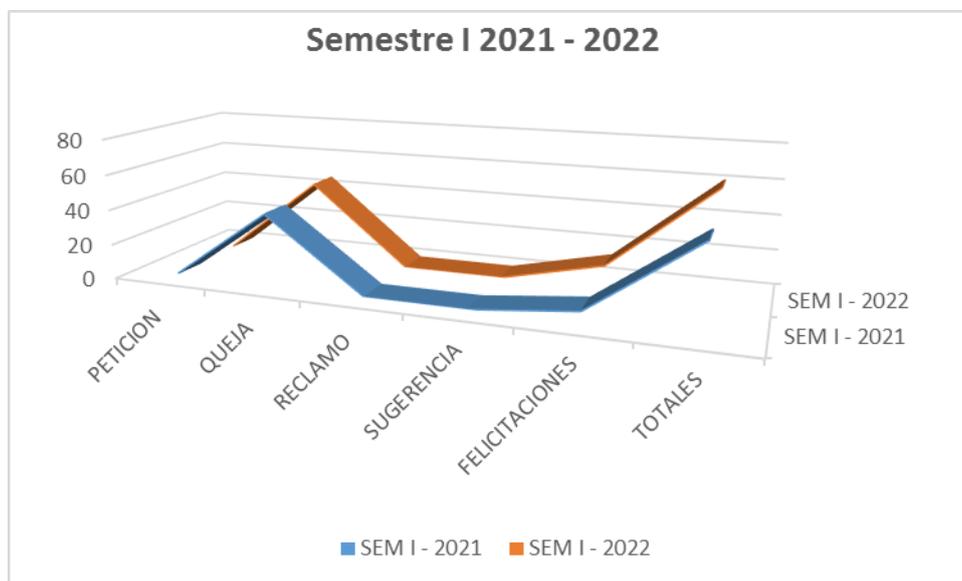


GRAFICO 7: Fuente: Análisis SIAU Semestre I-2022

Calidad Y Oportunidad en los Servicios

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 AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			Código	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión	Página 11 de 12
	30/07/2022	30/06/2022		1.0	

4.3 INDICADORES

Las encuestas miden la satisfacción global de los usuarios que para el primer semestre reflejan un 78.3% de satisfacción para un total 1.221 encuestados, y de un total de 61 PQRS-F se cerraron 60 con un 98.4% oportunidad o gestión de PQRS-F (Ver Tabla 7).

NOMBRE INDICADOR	INDICADOR	SEM I - 2021	SEM I - 2022	VARIACIÓN %	ESTADO
Satisfacción Global	Encuestados Satisfechos / Total de Encuestados	86,9%	78,3%	-9%	DISMINUCION
Gestión PQRS	PQRS Cerradas / Total PQRS Recibidas	100,0%	98,4%	0,0%	DISMINUCION

TABLA 7 - Fuente: Variación - Análisis SIAU-Semestre I - 2021 2022

Calidad Y Oportunidad en los Servicios

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 AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			Código	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión	Página 12 de 12
	30/07/2022	30/06/2022		1.0	

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se evidencian los buzones de PQRS de las áreas de Consulta Externa, Urgencias, Hospitalización y PYM.
2. Seguir con el cumplimiento oportuno a los informes de indicadores oportunidad de la cita, tasa de satisfacción global, encuestas de satisfacción (Res 0256).
3. Se evidencian 12 actas de comité de PQRS en apertura de buzones.
4. La Atención de los servicios de Salud durante el primer semestre de 2022 disminuyó en un 57% con respecto al primer semestre de 2021, se recomienda que la gerencia realice las mejoras correspondientes para mejorar la prestación de los servicios.
5. Realizar seguimiento a queja recibida en buzón de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús el día 07 de marzo de 2022 para ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD MALLAMAS E P S INDIGENA.
6. La mayoría de las Quejas corresponden a falta de asignación de citas médicas (medicina general - ginecología) y odontológicas se recomienda tomar las medidas necesarias para disminuir este indicador.
7. Promover y garantizar la operatividad del correo institucional, la encuesta virtual y enlace de PQRS en la página web de la entidad.
8. Se sugiere coordinar con talento humano para aprovechar al personal de vigilancia en temas de atención y orientación al público y usuarios, para que suministren información de la entidad y la promoción de la utilización de las PQRS.
9. Hacer seguimiento a socializaciones, capacitaciones e información brindada a los usuarios sobre los servicios que ofrece la entidad, manual de información y atención al ciudadano, deberes y derechos de los usuarios y todos los temas de promoción y prevención que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la población atendida.

Atentamente,

Aracely Arevalo G.

ARACELY AREVALO GUEVARA

Jefe de oficina de Control Interno.

E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús

Calidad Y Oportunidad en los Servicios

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