	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 2021 <hr/> FECHA DE ELABORACION: 23 de julio de 2021
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 2021, 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

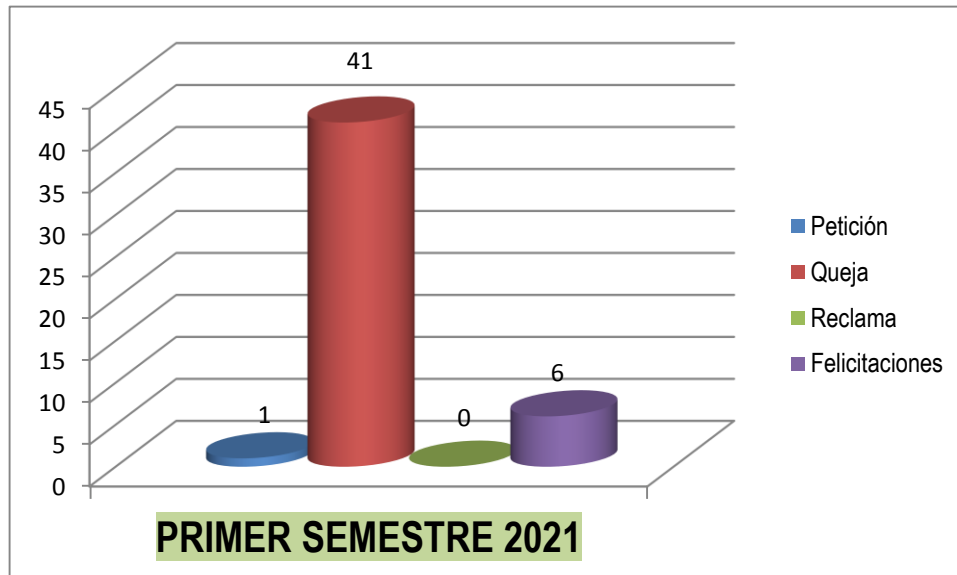
Tramites de PQRS

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; dos en la sede de Promoción y Prevención y consulta externa, Uno en urgencias y otro en hospitalización 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 2021 se radicaron 48 trámites, tal como lo muestra la gráfica siguiente.

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




Fuente: informe de SIAU

PRIMER SEMESTRE 2021		
TRAMITE	TOTAL	PORCENTAJE
Petición	1	2,1%
Queja	41	85,4%
Reclama	0	0,0%
Felicidades	6	12,5%
TOTAL	48	100,0%

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 PQRS	CÓDIGO	
		1110-37.11	
		Versión	1.0
		Página	3 de 7

PRIMER SEMESTRE 2021						
SERVICIO	TRAMITE				TOTAL	PORCENTAJE
	PETICION	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION		
Consulta Ext.	0	3	0	0	3	6,3%
urgencias	0	1	0	0	1	2,1%
Hospitalizacion	0	1	0	0	1	2,1%
EPS	0	2	0	0	2	4,2%
PYM	0	12	0	0	12	25,0%
trabajo social	1	0	0	0	1	2,1%
Odontologia	0	9	0	6	15	31,3%
SIAU	0	8	0	0	8	16,7%
Laboratorio	0	4	0	0	4	8,3%
Salud publica	0	1	0	0	1	2,1%
TOTAL	1	41	0	6	48	100%

En el cuadro anterior se muestra el consolidado de los tramites recibidos y gestionados, de los 48 trámites se evidencia que las quejas ascienden a 85.4% la mayoría corresponden al servicio de Promoción y Mantenimiento con el 25%, las quejas se presentaron en el programa de planificación familiar debido a que se formulaba los métodos anticonceptivos inyectables mensuales y trimestrales pero no se entregaban porque la ESE no contaba con stop en inventarios de igual forma este inconveniente se presentó a nivel nacional.

Link de Quejas y Reclamos página Web

El Link se encuentra creado y habilitado en la página web de la institución, permitiendo que los usuarios presenten sus quejas directamente desde la plataforma, este sistema tecnológico es muy importante porque permite a los usuarios acercarse de forma física y se aglomeren teniendo en cuenta que estamos atravesando por situaciones críticas a raíz de la pandemia COVID – 19.

Oficina de Recepción – Administrativa

Derecho de petición.

En este semestre no se presentaron derechos de petición.

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 Guamez – Putumayo

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

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 480 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:

MES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALAS	MUY MALA	NO RESPONDEN	TOTAL
ENERO	40	0	17	0	0	1	58
FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0
MARZO	90	0	5	0	0	1	96
ABRIL	75	0	7	0	0	0	82
MAYO	77	0	13	0	0	0	90
JUNIO	135	0	18	1	0	0	154
TOTAL	417	0	60	1	0	2	480

Indicado por EPS y por Servicios

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 PQRS		CÓDIGO	
			1110-37.11	
	Versión	1.0		
	Página	5 de 7		

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?	417	86,88%
		Número de usuarios que respondieron a la pregunta	480	

Análisis

De acuerdo a las respuestas obtenidas en las tabulaciones se puede observar que el servicio brindado por el Hospital es satisfactorio en un 86.88% de los 480 que respondieron esta pregunta y 13.12% que equivale a 63 encuestas: 60 respondieron regular, 1 malas y 2 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/SI	PROBABLE/SI	DEFINITIVA/NO	PROBABLE/NO	NO RESPONDEN	TOTAL
ENERO	54	0	3	0	1	58
FEBRERO		0	0	0	0	0
MARZO	91	0	4	0	1	96
ABRIL	74	0	8	0	0	82
MAYO	77	0	13	0	0	90
JUNIO	150	0	4	0	0	154
TOTAL	446	0	32	0	2	480

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?	446	92,92%
		Número de usuarios que respondieron a la pregunta	480	

Análisis

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 PQRS	CÓDIGO	
		1110-37.11	
		Versión	1.0
		Página	6 de 7

De acuerdo a las respuestas obtenidas en la tabulación se puede analizar que el 92.92% recomendarías a sus familiares y amigos los servicios de salud que han recibido en la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús y 7.08% que equivale a 34 encuestas calificadas 32 como Definitivamente NO, y 2 No constaron.

ANALISIS GENERAL

No se pudo sacar un análisis del semestre, porque no se suministró los datos suficientes, descrinados por servicios, solo se contó con los datos del segundo trimestre.

De igual forma dejo constancia que los informes de producción no se suministraron ni se publicaron en la página web de la institución, estos datos son importantes para hacer el análisis de los servicios prestados sobre la población encuestada, para determinar su cobertura.

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 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. Darle importancia al comité PQR por parte de los integrantes de la institución
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. 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. Dar cumplimiento a las fechas de apertura de los buzones PQRS
9. Presentar los informes con los datos suficientes como insumo para preparar los informes de control interno solicitados por los entes de control.
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 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