

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO E.S.E ROLDANILLO – VALLE DEL CAUCA NIT. 891.900.343-6		Código: F 04-POE 01-PC CE
	PROCESO DE CONTROL DE LA EVALUACION AUDITORIAS INTEGRALES		Versión: 01
	INFORME DE SEGUIMIENTO		TDR: 110-29-46 Página 1 de 8

INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIA			
INFORME CI: 02		Período:	Julio - Diciembre de 2020
Elaboró:	Viviana Álvarez Rincón	Asesor de Control Interno	Fecha: 15 Enero de 2021
<p>INTRODUCCION</p> <p>En razón al cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011 la oficina Asesora de Control Interno presenta el informe consolidado del periodo entre julio a diciembre de 2020 del proceso de peticiones quejas, reclamos y sugerencias, presentadas en lo transcurrido de la vigencia haciendo un análisis de la base de datos suministrada por la oficina de SIAU con el fin de hacer seguimiento y revisión continua y comprobar si los procesos de PQR se les están dando la solución y respuesta oportuna.</p> <p>OBJETIVO</p> <p>Verificar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011</p> <p>ALCANCE</p> <p>Seguimiento y revisión continúa con el fin de comprobar si los procesos de PQRS se les dieron la solución y respuesta oportuna en la vigencia del Año 2018.</p> <p>MAPA DE PROCESOS</p> <p>El Hospital Departamental San Antonio cuenta con un Manual de Procesos de PQRS para el registro de la información y la política de comunicación Institucional; la oficina del SIAU es la dependencia que sirve de enlace entre la comunidad y la institución, pues es la encargada de realizar el seguimiento a las respuestas a las PQRS que se presenten por los diferentes medios como son : Ventanilla Única, los buzones de sugerencias, Link en la página WEB del Hospital, encuestas directas a los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados y línea telefónica.</p>			

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO E.S.E ROLDANILLO – VALLE DEL CAUCA NIT. 891.900.343-6	Código: F 04-POE 01-PC CE
	PROCESO DE CONTROL DE LA EVALUACION AUDITORIAS INTEGRALES	Versión: 01
	INFORME DE SEGUIMIENTO	TDR: 110-29-46 Página 2 de 8

ANALISIS DE RESULTADOS

NOMBRE INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	RESULTADO	RANGO ACEPTABLE
Proporción de respuesta a PQRS presentadas por escrito.	Quejas y reclamos Gestionados 28 *100	Mensual	112%	Entre 1 y 15 días hábiles según su clasificación
	Quejas y Reclamos Recibidos 25			
Proporción de respuesta a PQRS presentadas por otros medios.	Quejas y reclamos Gestionados 170 *100	Mensual	98%	Entre 1 y 15 días hábiles según su clasificación
	Quejas y Reclamos Recibidos 172			
Análisis de sugerencias	N° de sugerencias recibidas analizadas 28*100	Mensual	100%	80% - 100%
	No. de sugerencias recibidas 28			
Nivel de satisfacción global	N° de usuarios satisfechos en las encuestas 2976* 100	Trimestral	96%	80% - 100%
	No. de encuestados 3102			
proporción de usuarios que recomendarían la IPS a un familiar o amigo	No. De usuarios que respondieron “sí” o “probablemente sí”. 3063*100	Trimestral	98,7%	80% - 100%
	Número de usuarios encuestados. 3.102			

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO E.S.E ROLDANILLO – VALLE DEL CAUCA NIT. 891.900.343-6	Código: F 04-POE 01-PC CE
		Versión: 01
	PROCESO DE CONTROL DE LA EVALUACION AUDITORIAS INTEGRALES	TDR: 110-29-46
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Página 3 de 8

Indicador 1: Proporción de respuesta PQRS.

La meta de este indicador es de 80 - 100% el resultado obtenido en segundo semestre del Año 2020 fue del 112%, **RESULTADO QUE CUMPLE** con la meta establecida. A las demás PQRS se les dio respuesta oportuna con un término no mayor de 15 días. En el segundo semestre del año 2020 se gestionaron 172 PQRS presentadas por otros medios de comunicación de las cuales se dieron repuesta oportuna a 170.

Los servicios que obtuvieron más de 3 PQRS durante el periodo de julio a diciembre de 2020 fueron: Urgencias con 4, Farmacia 6, Central de citas y consulta externa con 3.



Indicador 2: Análisis de sugerencias

El resultado obtenido de este indicador en el Segundo semestre 2020 fue de 100% resultado que cumple con la meta establecida para el año que es de 80 - 100%.

Dentro de la mayoría de las sugerencias analizadas se encontró que 12 es decir el 43% de sugerencias son respecto a la portería, seguidamente se encuentra el servicio de central de citas y consulta externa con un 25% cada uno, donde se implementaron estrategias para mejorar el servicio.


Indicador 3: Nivel de satisfacción global

En este indicador el resultado obtenido en el segundo trimestre de 2020 se cumplió con el 96% estando dentro del rango aceptable de calificación. Se realizaron un total de 3102

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO E.S.E ROLDANILLO – VALLE DEL CAUCA NIT. 891.900.343-6	Código: F 04-POE 01-PC CE
	PROCESO DE CONTROL DE LA EVALUACION AUDITORIAS INTEGRALES	Versión: 01
	INFORME DE SEGUIMIENTO	TDR: 110-29-46
		Página 4 de 8

encuestas, arrojando un total de 2976 usuarios satisfechos, Se cuantifica un 4% de insatisfacción promedio en los usuarios discriminados en los siguientes servicios:

SEGUNDO SEMESTRE

	HOSPITAL SAN ANTONIO ROLDANILLO				
CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS					
SEGUNDO SEMESTRE 2020					
UNIDAD FUNCIONAL	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS		USUARIOS INSATISFECHOS	
	#	#	%	#	%
ODONTOLOGIA	110	110	100%	0	0%
URGENCIAS	600	555	93%	45	8%
INTERNACIÓN	180	164	91%	16	9%
CIRUGIA Y PARTOS	120	119	99%	1	1%
LABORATORIO	600	555	93%	45	8%
APOYO TERAPEUTICO	292	291	100%	1	0%
PYP	600	600	100%	0	0%
C.EXTERNA	480	475	99%	5	1%
RX	120	107	89%	13	11%
TOTAL	3102	2976	96%	126	4%

SATISFACCION GLOBAL EN EL PERIODO DE JULIO A DICIEMBRE DE 2020.





**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO E.S.E
ROLDANILLO – VALLE DEL CAUCA
NIT. 891.900.343-6**

Código:
F 04-POE 01-PC CE

Versión: 01

**PROCESO DE CONTROL DE LA EVALUACION
AUDITORIAS INTEGRALES**

TDR: 110-29-46

INFORME DE SEGUIMIENTO

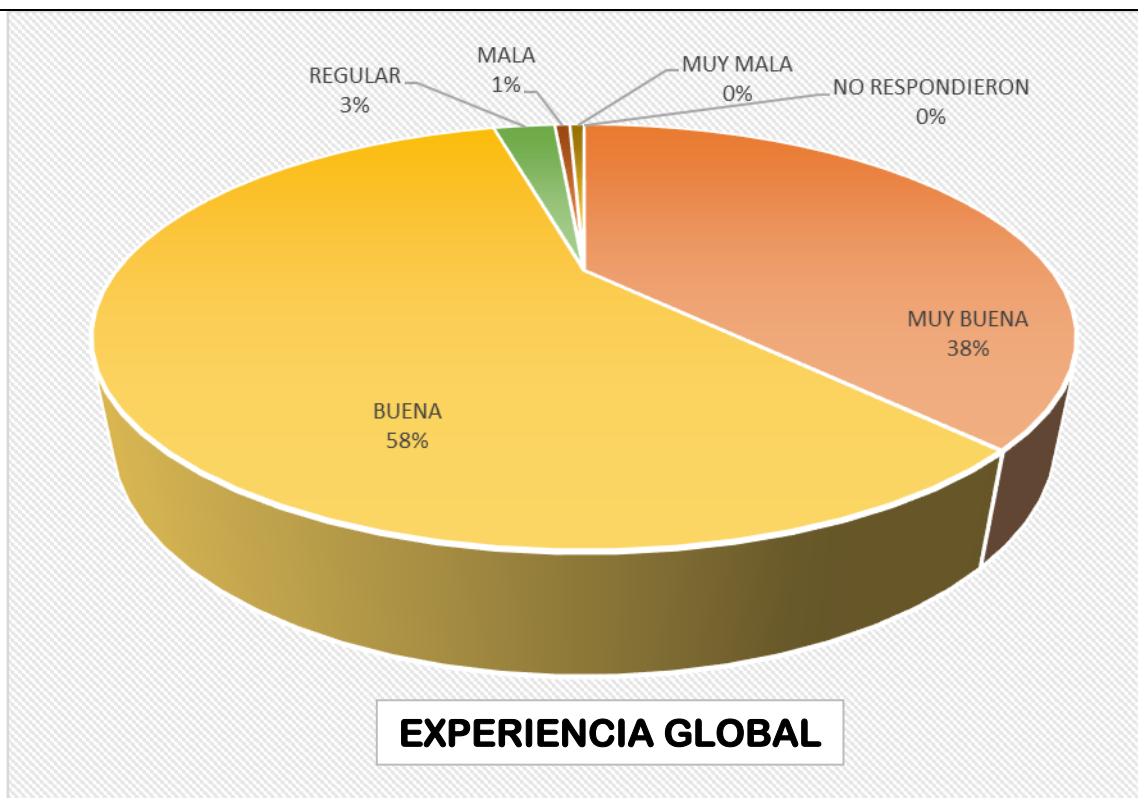
Página 5 de 8

MES	USUARIOS SATISFECHOS	USUARIOS INSATISFECHOS	ENCUESTAS APLICADAS
JULIO	487	10	497
AGOSTO	512	13	525
SEPTIEMBRE	487	28	515
OCTUBRE	506	19	525
NOVIEMBRE	487	38	525
DICIEMBRE	497	18	515
TOTAL	2976	126	3102



Número de usuarios que respondieron “muy buena, buena, Regular, mala, muy mala”, a la pregunta: “¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?”

MUY BUENA	1176	38%
BUENA	1800	58%
REGULAR	85	3%
MALA	21	1%
MUY MALA	20	1%
NO RESPONDIERON	0	0%

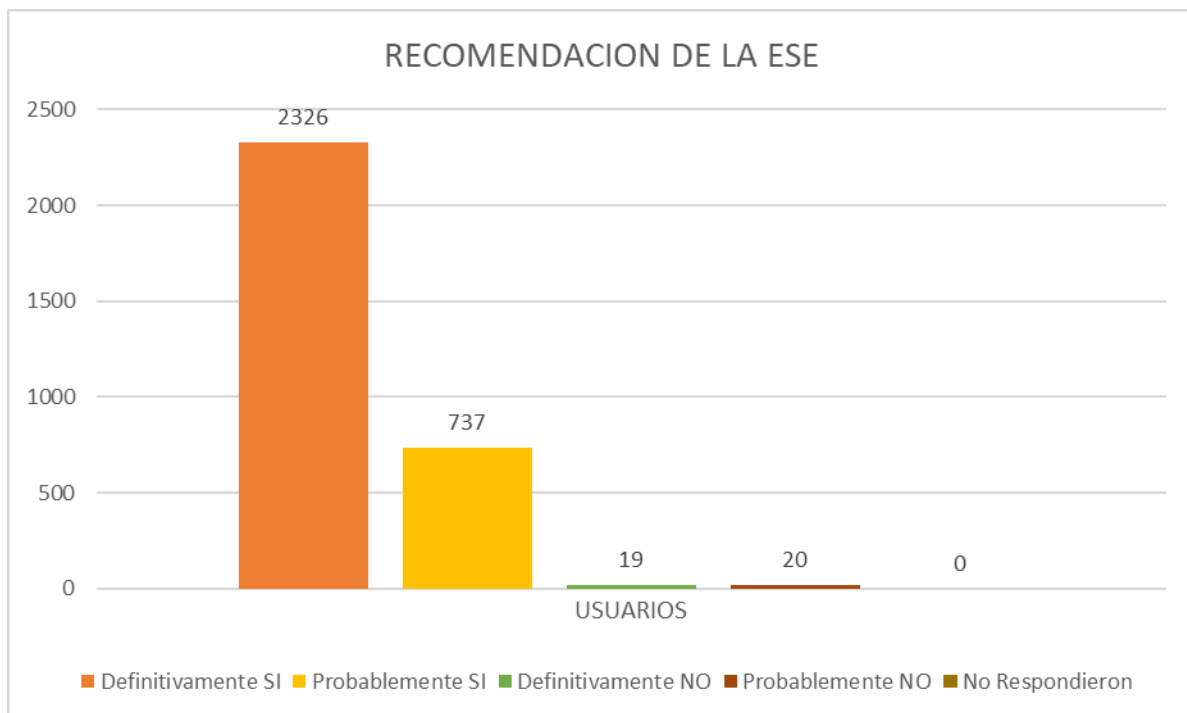


Indicador 4: Usuarios que recomendarían la ESE.

El resultado obtenido de este indicador para el segundo semestre del 2020 es del 99% que corresponde a que 2341 usuarios SI recomendaría la ESE a un familiar o amigo. El 1% de los usuarios encuestado no recomendaría la ESE.

Definitivamente SI	2326	75,0
Probablemente SI	737	23,8
Definitivamente NO	19	0,6
Probablemente NO	20	0,6
No Respondieron	0	0,0

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO E.S.E ROLDANILLO – VALLE DEL CAUCA NIT. 891.900.343-6		Código: F 04-POE 01-PC CE
	PROCESO DE CONTROL DE LA EVALUACION AUDITORIAS INTEGRALES		Versión: 01
	INFORME DE SEGUIMIENTO		TDR: 110-29-46
			Página 7 de 8



DEBILIDADES

- Se evidencia poca adherencia de los usuarios a la utilización de la Pagina para reportar las PQRS
- Falta de compromiso de los funcionarios al dar respuesta oportuna dentro de los tiempos establecidos.
- Poco conocimiento de los usuarios sobre los procesos de PQRS.
- No todos los funcionarios de la institución reconocen en el SIHOS el proceso de PQRS en el sistema.
- Algunos funcionarios no responden oportunamente la PQRS, ocasionando retraso en el proceso de gestión.

FORTALEZAS

Se realiza seguimiento de parte de la Oficina de control interno al proceso para recepción y registro de la información que es suministrada por las siguientes fuentes:

- 6 buzones de sugerencias.
- Link en la página WEB del Hospital.
- Encuestas directas a los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO E.S.E ROLDANILLO – VALLE DEL CAUCA NIT. 891.900.343-6		Código: F 04-POE 01-PC CE
	PROCESO DE CONTROL DE LA EVALUACION AUDITORIAS INTEGRALES		Versión: 01
	INFORME DE SEGUIMIENTO		TDR: 110-29-46
			Página 8 de 8

- Línea telefónica.
- Oficina SIAU cuenta con una coordinadora líder de Proceso y trabajo social con perfil ajustado a los requerimientos del que da atención.
- Ventanilla Única recepción de todas las peticiones, quejas o reclamos que presentan los usuarios.
- Cuenta con oficina visible para la atención personalizada de los usuarios.
- Herramientas tecnológicas.
- Respuesta oportuna a la mayoría de las PQRS.
- Implementación a través del programa SIHOS para dar respuesta a las PQRS.

RECOMENDACIONES.

- Fortalecimiento de las políticas en el mejoramiento de la atención a los usuarios.
- Realizar socialización a los funcionarios de la importancia de dar cumplimiento a la normatividad vigente en cuanto a la respuesta oportuna de las PQRS.
- Reportar a Control Interno Disciplinario la falta de respuesta a una PQRS por parte de un funcionario.
- Repasar en cada espacio pedagógico los deberes y derechos.
- Capacitar al personal de Vigilancia en temas relacionados con atención al usuario y humanización de los procesos de salud.
- Socializar por medio de carteleras en cada dependencia los Derechos y Deberes.

CONCLUSIONES

Dentro de los objetivos principales que se han tenido durante la vigencia 2020 han sido dar respuestas oportunas e identificar nuevas alternativas para que los usuarios utilicen los medios como la pagina Web, buzones, y las encuestas para que participen activamente en el programa de las PQRS con el fin de buscar e identificar debilidades o/y oportunidades claras de mejora para los procesos institucionales y misionales del Hospital.

La oficina Asesora de Control Interno concluye que el Sistema de Quejas y Reclamos del Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo en el segundo semestre del 2020 ha cumplido con el marco Normativo y misional de la Institución con respecto a su respetiva competencia.

Original firmado

Elaboró: Viviana Álvarez Rincón
Cargo: Asesora de Control Interno

Fecha: 15 enero de 2021