

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO E.S.E</b> <b>ROLDANILLO – VALLE DEL CAUCA</b> <b>NIT. 891.900.343-6</b>	Código: F 04-POE 01-PC CE
	<b>PROCESO DE CONTROL DE LA EVALUACION</b> <b>AUDITORIAS INTEGRALES</b>	Versión: 01
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	TDR: 110-29-46 Página 1 de 7

<b>INFORME OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIA Y RECLAMOS</b>			
<b>INFORME CI: 01</b>		<b>Período:</b>	<b>Enero – junio de 2020</b>
<b>Elaboró:</b>	<b>Viviana Álvarez Rincón</b>	<b>Asesor de Control Interno</b>	<b>Fecha: 15 Julio de 2020</b>
<b>INTRODUCCION</b>			
<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 Enero y Diciembre de 2018 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>			
<b>OBJETIVO</b>			
<p>Verificar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011</p>			
<b>ALCANCE</b>			
<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>			
<b>MAPA DE PROCESOS</b>			
<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>			

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO E.S.E</b> <b>ROLDANILLO – VALLE DEL CAUCA</b> <b>NIT. 891.900.343-6</b>	Código: F 04-POE 01-PC CE
	<b>PROCESO DE CONTROL DE LA EVALUACION</b> <b>AUDITORIAS INTEGRALES</b>	Versión: 01
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	TDR: 110-29-46 Página 2 de 7

### **ANALISIS DE RESULTADOS**

<b>NOMBRE INDICADOR</b>	<b>FORMULA</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>RANGO ACEPTABLE</b>
Proporción de respuesta a PQRS presentadas por escrito.	Quejas y reclamos Gestionados 35 *100	Mensual	<b>89,7%</b>	Entre 1 y 15 días hábiles según su clasificación
	Quejas y Reclamos Recibidos 39			
Proporción de respuesta a PQRS presentadas por otros medios.	Quejas y reclamos Gestionados 216 *100	Mensual	<b>81,20%</b>	Entre 1 y 15 días hábiles según su clasificación
	Quejas y Reclamos Recibidos 266			
Análisis de sugerencias	Nº de sugerencias recibidas analizadas 101*100	Mensual	<b>95,2%</b>	80% - 100%
	No. de sugerencias recibidas 106			
Nivel de satisfacción global	Nº de usuarios satisfechos en las encuestas 2358 * 100	Trimestral	<b>96,48%</b>	80% - 100%
	Nº de encuestados 2444			
proporción de usuarios que recomendarían la IPS a un familiar o amigo	No. De usuarios que respondieron “sí” o “probablemente sí”. 2.431*100	Trimestral	<b>99.47%</b>	80% - 100%
	Número de usuarios encuestados. 2444			

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO E.S.E</b> <b>ROLDANILLO – VALLE DEL CAUCA</b> <b>NIT. 891.900.343-6</b>		Código: F 04-POE 01-PC CE
	<b>PROCESO DE CONTROL DE LA EVALUACION</b> <b>AUDITORIAS INTEGRALES</b>		Versión: 01
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>		TDR: 110-29-46
			Página 3 de 7

### Indicador 1: Proporción de respuesta PQRS.

La meta de este indicador es de 80 - 100% el resultado obtenido en el Año 2020 fue del 82,2%, **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 primer semestre del año 2020 se gestionaron 305 PQRS escritas y por otros medios de comunicación de las cuales se dieron repuesta oportuna a 251.


Los servicios que obtuvieron más de 3 PQRS durante el periodo de enero a junio de 2020 fueron: Urgencias con 11, Farmacia 10, Servicio de Vigilancia 4.



### Indicador 2: Análisis de sugerencias

El resultado obtenido de este indicador en el primer semestre 2020 fue de 95,2% 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 68 es decir el 69% de sugerencias son respecto al laboratorio clínico donde se sugiere volver a tomar las muestras en el puesto de salud la asunción, sugerencia que fue atendida por la gerencia y en el mes de marzo se reanudo este servicio en el puesto de salud, seguidamente el 29% de sugerencias fue para el servicio el de Rayos X, donde se implementaron estrategias para mejorar el servicio.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO E.S.E</b> <b>ROLDANILLO – VALLE DEL CAUCA</b> <b>NIT. 891.900.343-6</b>		Código: F 04-POE 01-PC CE
	<b>PROCESO DE CONTROL DE LA EVALUACION</b> <b>AUDITORIAS INTEGRALES</b>		Versión: 01
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>		TDR: 110-29-46
			Página 4 de 7

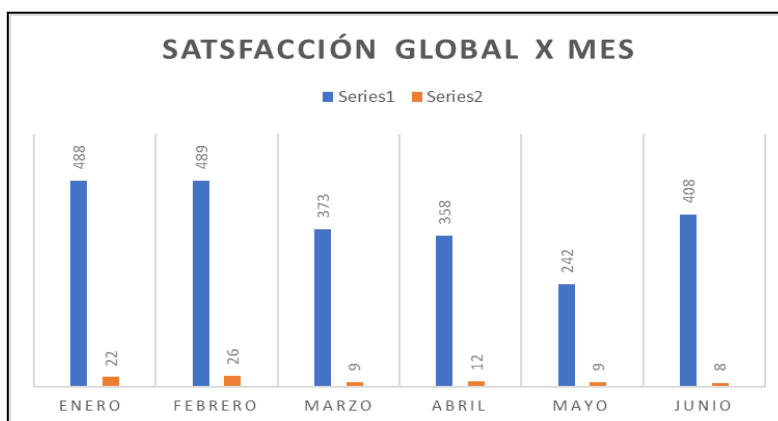
### Indicador 3: Nivel de satisfacción global

En este indicador el resultado obtenido en el primer trimestre de 2020 se cumplió con el 97% estando dentro del rango aceptable de calificación. Se realizaron un total de 2444 encuestas, arrojando un total de 2358 usuarios satisfechos, Se cuantifica un 3% de insatisfacción promedio en los usuarios discriminados en los siguientes servicios así:

PRIMER SEMESTRE

	HOSPITAL SAN ANTONIO ROLDANILLO				
CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS					
PRIMER SEMESTRE 2020					
UNIDAD FUNCIONAL	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS		USUARIOS INSATISFECHOS	
	#	#	%	#	%
ODONTOLOGIA	80	80	100%	0	0%
URGENCIAS	492	458	93%	34	7%
INTERNACIÓN	173	166	96%	7	4%
CIRUGIA Y PARTOS	120	120	100%	0	0%
LABORATORIO	501	468	93%	33	7%
APOYO TERAPEUTICO	190	189	99%	1	1%
PYP	411	411	100%	0	0%
C.EXTERNA	357	357	100%	0	0%
RX	120	109	91%	11	9%
TOTAL	2444	2358	96%	86	4%

MES	USUARIOS SATISFECHOS	USUARIOS INSATISFECHOS	ENCUESTAS APLICADAS
enero	488	22	510
febrero	489	26	515
marzo	373	9	382
abril	358	12	370
mayo	242	9	251
junio	408	8	416
<b>TOTAL</b>	<b>2358</b>	<b>86</b>	<b>2444</b>



	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO E.S.E</b> <b>ROLDANILLO – VALLE DEL CAUCA</b> <b>NIT. 891.900.343-6</b>		Código: F 04-POE 01-PC CE
	<b>PROCESO DE CONTROL DE LA EVALUACION</b> <b>AUDITORIAS INTEGRALES</b>		Versión: 01
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>		TDR: 110-29-46
			Página 5 de 7

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?”

<b>MUY BUENA</b>	<b>1131</b>
<b>BUENA</b>	<b>1227</b>
<b>REGULAR</b>	<b>70</b>
<b>MALA</b>	<b>3</b>
<b>MUY MALA</b>	<b>10</b>
<b>NO RESPONDIERON</b>	<b>3</b>

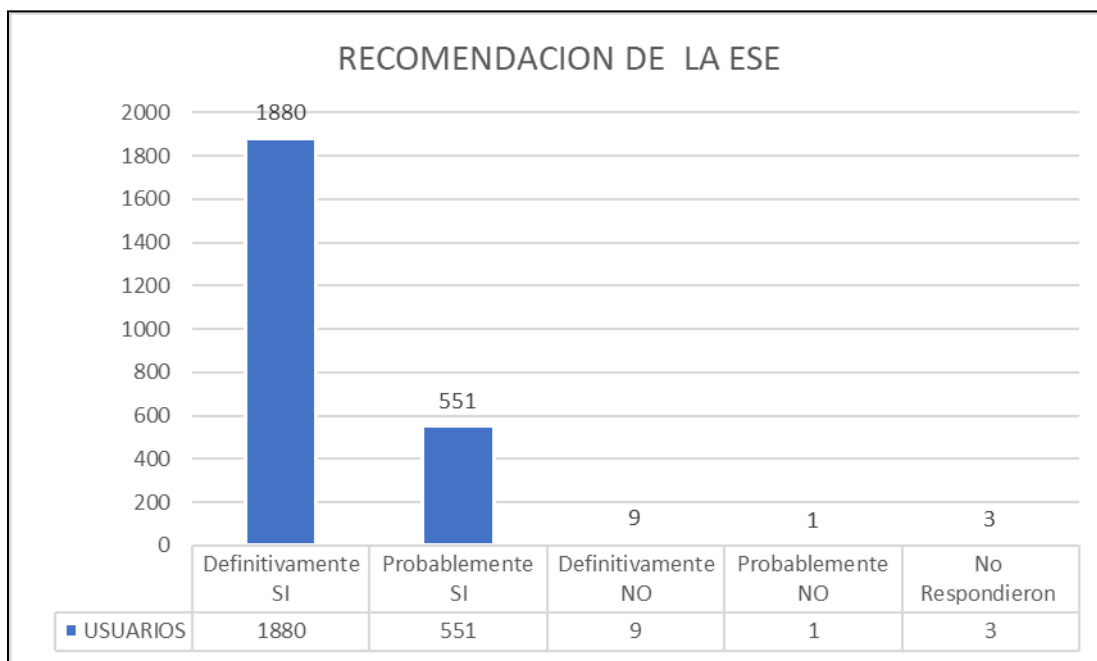


#### Indicador 4: Usuarios que recomendarían la ESE.

El resultado obtenido de este indicador para el primer 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.

<b>Definitivamente SI</b>	<b>1880</b>
<b>Probablemente SI</b>	<b>551</b>
<b>Definitivamente NO</b>	<b>9</b>
<b>Probablemente NO</b>	<b>1</b>
<b>No Respondieron</b>	<b>3</b>

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



## 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.
- Línea telefónica.
- Oficina SIAU cuenta con una coordinadora líder de Proceso y trabajo social con perfil ajustado a los requerimientos del que da atención.

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

- 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 primer 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 julio de 2020