



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



Ciénaga de Oro, julio 23 de 2024

Doctora
Luisana García Saez
Gerente
E. S. M

Cordial saludo,

Para su conocimiento y fines pertinentes me permito enviar informe de seguimiento al proceso de Peticiones, Quejas y Reclamos correspondiente al primer semestre de la vigencia 2024, dando con ello cumplimiento a la ley 1474 de 2011 artículo 76, que establece la obligatoriedad que poseen las entidades públicas para resolver las PQRS que los ciudadanos formulen y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Cordialmente,

Aury E. Mendoza
AURY ESTELA MENDOZA
Jefe de Control Interno

E.S.E. HOSPITAL SAN FRANCISCO
NIT. 800.201.197-7
SECRETERIA DE GERENCIA
RECIBIDO: *Luisa F. Mendoza*
DIA: 20 MES: JULIO AÑO: 2024
Nº. 10: 18 No. FOLIOS

Anexo: copia del informe de la oficina SIAU



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



OBJETIVOS

GENERAL

Rendir un informe semestral a la administración de la entidad donde se determine la eficiencia y la eficacia en la recepción, trámite y solución de las Peticiones quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones interpuestas por los usuarios de la E.S.E. Hospital San Francisco, con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de la entidad en sus aspectos administrativos y de calidad en la prestación de los servicios de salud como lo establece el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011.

ESPECIFICOS

Determinar y analizar el trámite de las PQRS, con base en el análisis de la distribución de frecuencias de las siguientes variables: Tipo de PQRS (petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitaciones) Motivos (oportunidad, accesibilidad, pertinencia, seguridad, maltrato, etc.)

Modo (verbal, escrito, buzones, página web, etc.)

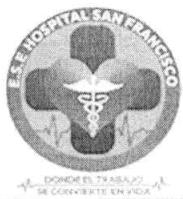
Dependencia responsable de la PQRS).

Tiempo de respuestas.

Evaluar la aplicación de mecanismos de control interno en los siguientes aspectos.

Políticas de operación

Procesos y procedimientos



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



ALCANCE

La auditoría comprende un análisis cuantitativo de la información suministrada por la Oficina de Atención al Usuario correspondiente al primer semestre de 2024 y cualitativamente a la aplicación de mecanismos e instrumentos de control interno para asegurar el cumplimiento de la misión institucional en relación con las políticas y procedimientos administrativos que se deben ejecutar.

METODOLOGÍA

Con base en una relación de todas las PQRS, tramitadas en el primer semestre de 2024, la Oficina de Control Interno, hará una revisión de los documentos que sirvieron de soporte en las etapas de recepción, trámite y solución de los mismos, con el fin de comprobar su pertinencia, confiabilidad y cumplimiento a la normatividad se tendrá en cuenta las técnicas de auditoría generalmente aceptadas y establecidas tales como la Observación, revisión selectiva, indagación, entrevista y comprobación.

Se aplicarán métodos estadísticos para el análisis de algunas variables que permitan determinar los tiempos de respuestas y patrones de comportamientos en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



MAPA DE PROCESOS

La E.S.E. Hospital San Francisco cuenta con un Manual de Procesos de PQR para el registro de la información y la política de comunicación Institucional, para lo cual cuenta con una muy fortalecida área de Sistema de Atención al Usuario (SIAU) como eje de enlace entre la comunidad y la institución, pues se tiene implementado los procesos para recepción y registro de la información, entre las que tenemos cuatro buzones de sugerencias distribuidos en diferentes áreas (Consulta externa, Urgencias, Hospitalización y citología y rx) Link en la página WEB del Hospital, encuestas directas a los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados, línea gratuita nacional 018000400319, línea móvil No. 3104203873 y un correo siau@esehsf.gov.co con el fin de facilitarles a los Usuarios la oportunidad de comunicarse con la E.S.E. y expresar sus PQRS.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



DEFINICIONES

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Cliente: Persona natural o jurídica que recibe un producto o servicio. Para efectos el presente procedimiento, cliente se refiere siempre a cliente externo.

Efectividad: Se refiere a las respuestas oportunas y adecuadas por parte del SIAU la ESE Hospital San Francisco, dadas a los usuarios que manifestaron una queja o reclamo.

Reclamo: Es la protesta presentada por un usuario relacionada con fallas en la prestación del servicio, así como el incumplimiento de las obligaciones contractuales.

Queja: Es la manifestación de un usuario en la que revela la ocurrencia de un hecho irregular que no está relacionado directamente con las condiciones de la prestación del servicio. Se considera como una observación para tener en cuenta a nivel interno de la entidad.

Sugerencia: Propuesta de un Usuario con el fin de pretender mejoras en un servicio.

Felicitaciones: reconocimiento de un usuario por la satisfacción de un servicio recibido.

Satisfacción: se refiere a la expectativa de un usuario en la prestación de un servicio.

Oportunidad del servicio: es la posibilidad que tiene un usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

Calidad del servicio: se considera como la provisión de servicios accesibles, equitativos, con un nivel profesional óptimo que tiene en cuenta los recursos disponibles que logran la adhesión y satisfacción de los usuarios.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PQRS

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

ENCUESTAS REALIZADAS PRIMER SEMESTRE:

La oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario en el transcurso del primer semestre del año 2024 realizo un total de mil ochocientas (1.800) encuestas, en todas las áreas de atención al usuario de la E.S.E. Hospital San Francisco con el fin de medir el grado de satisfacción de los usuarios, conocer nuestras falencias y buscar las alternativas de solución de las misma.

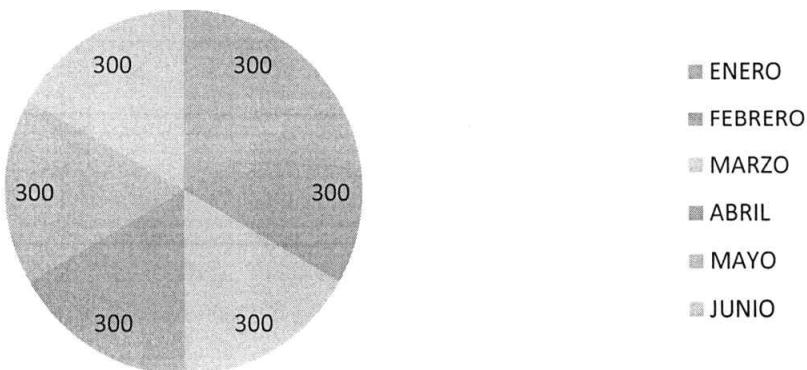
De las cuales mil setecientas noventa (1.790) encuestas realizadas a los usuarios manifiestan estar satisfechos con la atención recibida en las diferentes áreas.

Y diez (10) de las encuestas realizada los usuarios manifestaron su inconformismo con la atención recibida.

A continuación, se relacionan el número de encuestas aplicadas por mes.

| ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|
| 300 | 300 | 300 | 300 | 300 | 300 | 1.800 |

NUMERO DE ENCUENTAS REALIZADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2024





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

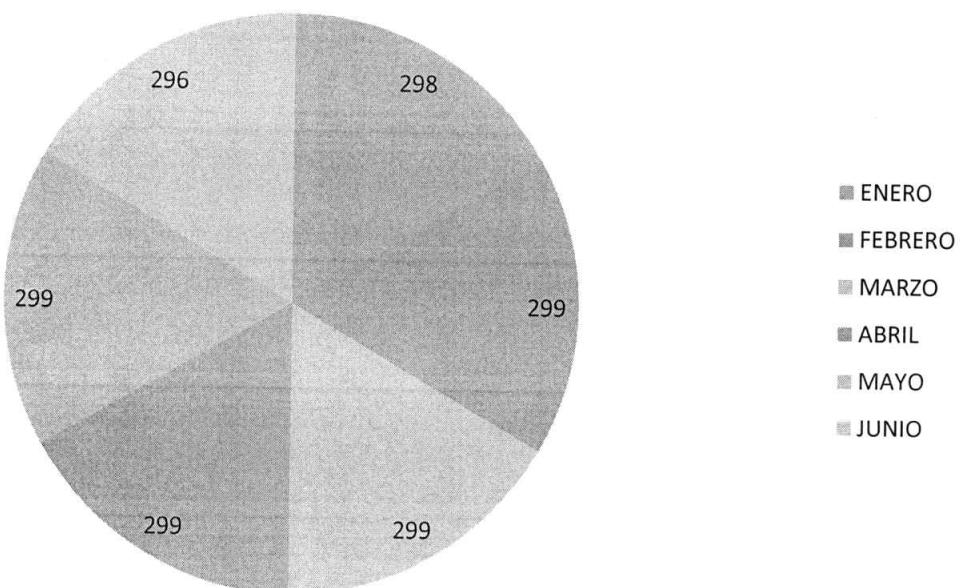
Donde el trabajo se convierte en vida...!



A continuación, se relaciona el número de usuarios satisfechos con los servicios recibidos en la E.S.E. en el primer semestre.

| ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|
| 298 | 299 | 299 | 299 | 299 | 296 | 1.790 |

NUMERO DE ENCUENTRAS SATISFECHAS REALIZADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2024





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

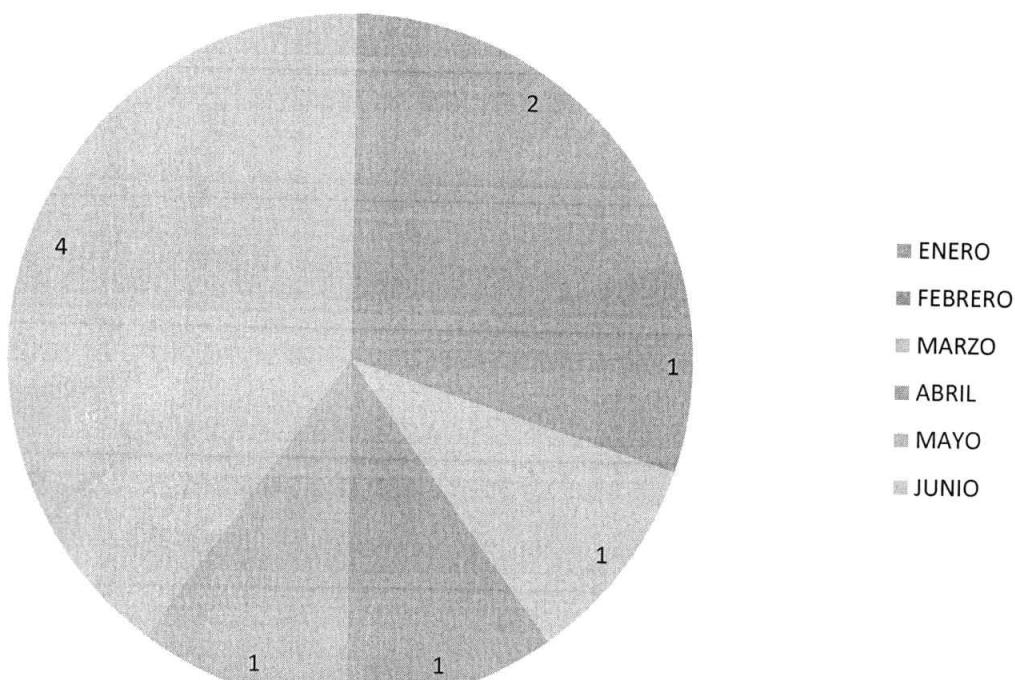
Donde el trabajo se convierte en vida...!



A continuación, se relacionan los datos de insatisfacción manifestadas por los usuarios de la E.S.E. en el primer semestre.

| ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 10 |

NUMERO DE ENCUENTAS INSATISFECHAS REALIZADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2024





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

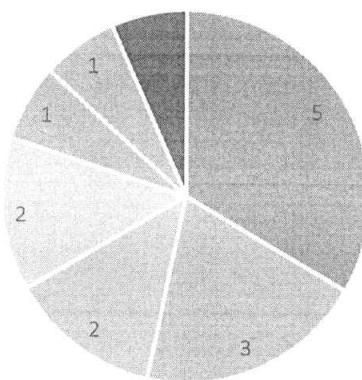
Donde el trabajo se convierte en vida...!



A continuación, se relacionan los servicios donde predominaron insatisfacciones en este primer semestre:

| Urgencia | Rayos X | Consultas externas | Laboratorio | Control | Odontología | vacunación |
|----------|---------|--------------------|-------------|---------|-------------|------------|
| 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |

Ventas



- URGENCIAS
- RAYOS X
- CONSULTA X
- LABORATORIO
- CONTROL P
- ODONTOLOGIA
- VACUNACION

APERTURA DE BUZONES

En la Institución se realiza la apertura de los buzones cada 8 días con el objetivo de conocer la opinión de los usuarios acerca de la atención recibida en la institución y así evaluar y dar respuesta oportuna a los usuarios según los términos establecidos.

En el primer semestre fueron depositadas:

Cinco (5) Quejas

Una (1) Sugerencia



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!

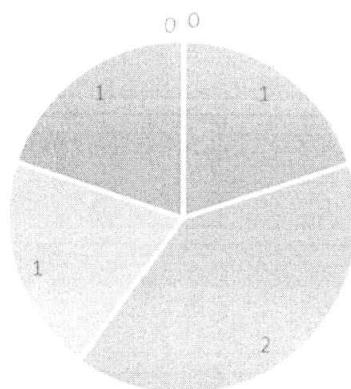


La Oficina SIAU elaboró y envió los informes de xxxxxxxx cada xxxxxx a la secretaría de salud municipal y a la gerencia de la E.S.E, para informar las actividades que se desarrollan mensualmente en la institución a través de esta dependencia, para evaluar y tomar correctivos en la ejecución de los procesos, con el objetivo de lograr satisfacción de todos los Usuarios.

RELACIÓN DE QUEJAS ENCONTRADAS EN LA APERTURA DE BUZONES DE LA ENTIDAD

| Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | TOTAL |
|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|
| 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 5 |

Ventas



■ enero ■ febrero ■ marzo ■ abril ■ mayo ■ junio

QUEJAS RECEPCIONADAS EN EL PRIMER SEMESTRE

En el semestre en mención la oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario recibieron catorce (15) quejas interpuestas por los usuarios, relacionados de la siguiente forma:



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

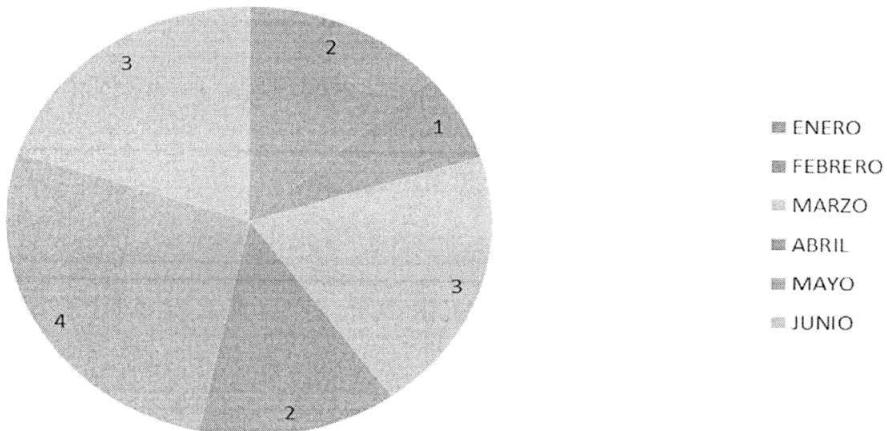
CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



| ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|
| 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 15 |

NUMERO DE QUEJAS RECEPCIONADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2024



De las quince (15) Queja, fueron resueltas 15

CAPACITACIONES:

La oficina de SIAU, cuenta con un cronograma de capacitaciones para la vigencia 2024 dirigidas a los usuarios para educar y motivar a la población a cuidar su salud, hacer uso de los diferentes programas de promoción y mantenimiento de la salud que brinda la Institución y para darles a conocer los Deberes y Derechos de los usuarios, para que estos no sean vulnerados.

Relación de capacitaciones por mes:

| ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|
| 5 | 7 | 6 | 7 | 7 | 5 | 37 |



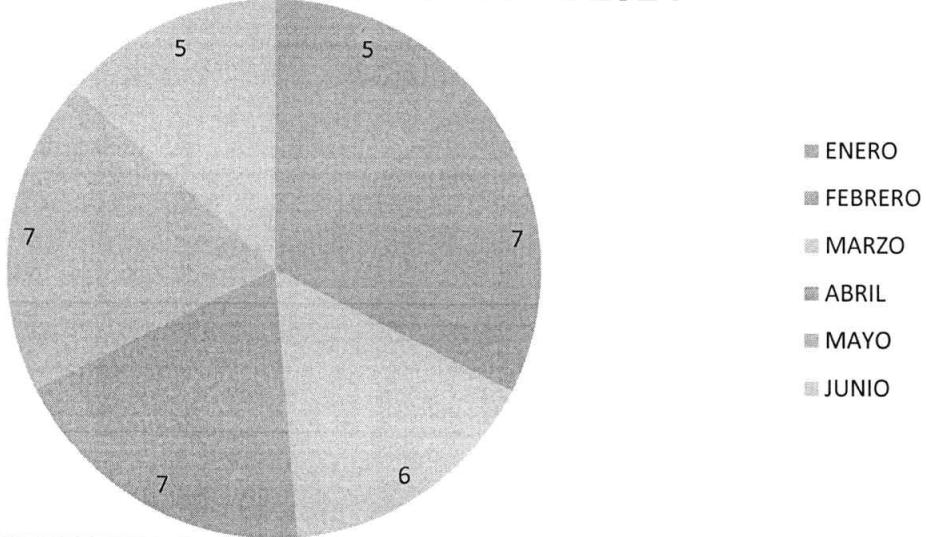
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



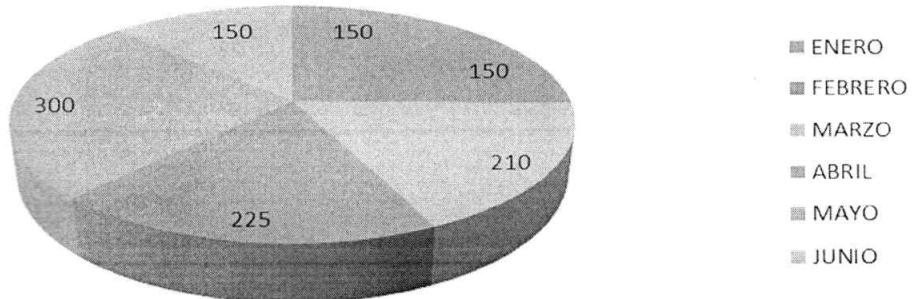
NUMERO DE CAPACITACIONES REALIZADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2024



NUMEROS DE USUARIOS CAPACITADOS: En el primer semestre del presente año.

| ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|
| 150 | 150 | 210 | 225 | 300 | 150 | 1.185 |

USUARIOS CAPACITADOS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2024





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



DEBILIDADES

- No se evidencia en el informe de la oficina de SIAU actas de apertura de buzones de los centros de salud.

FORTALEZAS

- La E.S.E. Hospital San Francisco cuenta con un Manual de Procesos de PQR para el registro de la información y la política de comunicación Institucional.
- Esta oficina cuenta con un "Manual de Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU"
- El Hospital tiene una fortalecida área de Sistema de Atención al Usuario (SIAU) como eje de enlace entre la comunidad y la institución
- Se tiene implementado los procesos para recepción y registro de la información como: 4 buzones de sugerencias, Link en la página WEB del Hospital, Encuestas directas a los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados, Línea telefónica, que le permiten a la ciudadanía ejercer los diferentes mecanismos de participación y control social.
- Se cuenta con un área y dos funcionarios que disponen de los elementos y condiciones necesarias para garantizar resolver las inquietudes de los Usuarios, en cumplimiento de sus derechos y deberes.
- Se dispone de un formato para la recepción de las quejas y reclamos en la oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario-SIAU.
- La oficina SIAU cuenta con un manual de Atención preferencial de la E.S.E. Hospital San Francisco.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



RECOMENDACIONES

- ✓ Crear conciencia en todos los funcionarios para que contribuyan en el mejoramiento de la atención a los usuarios.
- ✓ La importancia de dar cumplimiento a la normatividad en cuanto a las peticiones, queja, reclamo, sugerencia, felicitaciones (PQRS) en los funcionarios.
- ✓ Los líderes responsables de los procesos solicitar o dar capacitaciones periódicas sobre la Atención al Cliente a los funcionarios de la E.S.E.

CONCLUSIONES:

La oficina Asesora de Control interno concluye que el Sistema de Quejas y Reclamos de La E.S.E. Hospital San Francisco ha cumplido con el marco Normativo y misional de la Institución.

AURY ESTELA MENDOZA CASTAÑO
Jefe de Control Interno