

**E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA**  
INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2019 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

---

**Duitama, julio de 2019**

**Doctora**  
**FLOR ALICIA CARDENAS PINEDA**  
**GERENTE**  
**E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA**

*Asunto: Informe semestral de atención al ciudadano y procedimiento de quejas peticiones y reclamos PQRS- Primer Semestre 2019.*

Respetada Doctora:

La oficina de control interno dando cumplimiento a la funciones encomendadas por la ley 87 de 1993 y en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2.011. estatuto anticorrupción normas que la desarrollan, remite para su conocimiento y análisis el informe semestral de atención al ciudadano y procedimiento de quejas, peticiones y reclamos PQRS del primer semestre del 2019.

CORDIALMENTE,



**MARICELA PINZON CARDOZO**  
**Asesor de Control Interno.**

Copia: subdirector administrativo, Subgerencia Científica, líder de calidad y Líder de SIAU

Anexo: Informe PQRS del primer semestre del año 2019 que contiene 13 folios.

Enviado por correo electrónico institucional el día 29/07/2019.

## **E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA**

INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2019 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

### **SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU MEDICION DE LA PERCEPCION DE LOS USUARIOS EN PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS E INDICADORES PRIMER SEMESTRE DE 2019**

#### **E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA**

#### **EN CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2.011. ESTATUTO ANTICORRUPCION**

A continuación se presenta el informe de los mecanismos de percepción, realizado en el primer semestre de 2019; los datos aquí obtenidos son basados en la recolección de la información de la apertura de buzones de sugerencias, tramite de Quejas y reclamos.

#### **1. OBJETIVO**

Presentar informe de seguimiento de la información obtenida de la aplicación del procedimiento de sistema de información y atención al usuario de la E.S.E. Hospital Regional de Duitama las manifestaciones de los usuarios durante la atención en servicios de la institución.

#### **2. ALCANCE**

El presente informe evalúa el cumplimiento de los términos de respuesta por parte de la E.S.E. Hospital Regional de Duitama a los ciudadanos, usuarios y comunidad en general, que elevaron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, específicamente las registradas durante el periodo comprendido entre el 01/01/2019 hasta el 30/06/2019.

Se verificara la información del SIAU de la ESE Hospital Regional de Duitama referente a:

- Recepción, gestión y respuesta a quejas y reclamos
- Buzones de sugerencias
- Medición de la satisfacción de los usuarios
- Información y Orientación al Usuario
- Participación social en salud – Asociación de Usuarios
- Proceso y procedimientos del área Seguimiento y revisión continúa con el fin de comprobar si los procesos de PQRS se les dieron la solución y respuesta oportuna en el primer semestre de 2019.

#### **3. SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS**

##### **3.1 QUEJAS**

De la información presentada se concluye lo siguiente, de las 35 quejas y reclamos presentadas a la E.S.E. Hospital Regional de Duitama durante el primer semestre del año 2019, se analiza que a 30 de Junio se tienen contestadas el 100%, en concordancia con el seguimiento realizado se observó y

## E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA

### INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2019 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

verificó que las quejas se contestaron entre cero y 13 días, lo cual nos permite verificar la eficiencia en el desarrollo de las funciones del personal del área de atención al usuario.

El análisis del comportamiento de las Quejas durante el primer Semestre del 2019, se realiza con base en los reportes presentados por la líder del proceso.

DÍAS TRANSCURRIDOS PARA LA RESPUESTA	CANTIDAD	% DE RESPUESTA	% ≤ A 15 DÍAS	% > A 15 DÍAS
1	3	9%	100%	0%
2	4	11%		
3	5	14%		
4	1	3%		
5	1	3%		
6	1	3%		
7	3	9%		
8	2	6%		
9	4	11%		
10	3	9%		
11	2	6%		
12	5	14%		
13	1	3%		
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>		

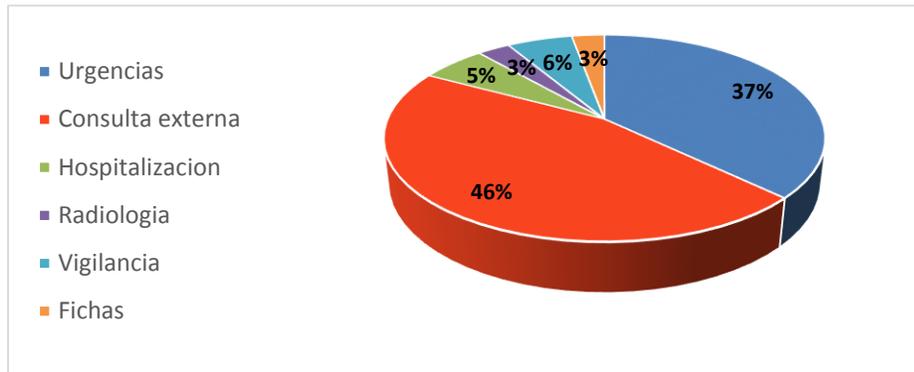
Fuente: control interno

Se realizó revisión a las quejas y reclamos desarrollado en el primer semestre de la vigencia 2019, encontrándose que el mayor porcentaje lo refleja el área de consulta de externa con un porcentaje de 46% como se muestra a continuación:

AREA AFECTADA TIPO REQUERIMIENTO QUEJAS DEL PRIMER SEMESTRE 2019		
AREA O DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Urgencias	13	37%
Consulta externa	16	46%
Hospitalización	2	6%
Radiología	1	3%
Vigilancia	2	6%
Fichas	1	3%
<b>TOTAL REQUERIMIENTOS</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fuente: control interno

**E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA**
  
**INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2019 – OFICINA DE CONTROL INTERNO**



Fuente: control interno

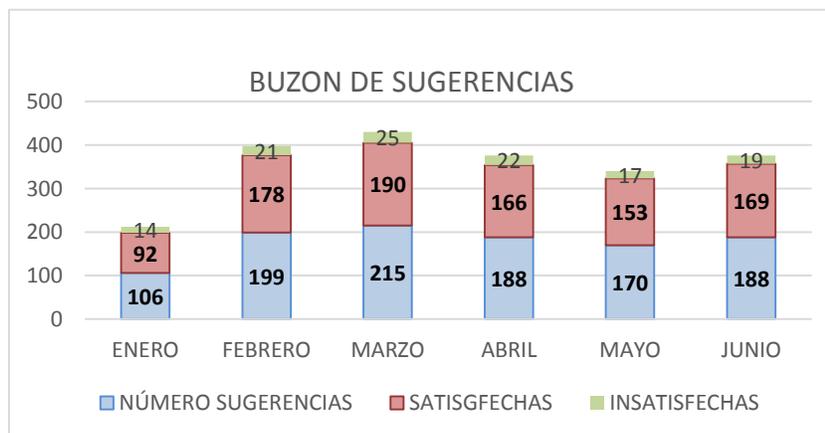
**3.2 BUZONES DE SUGERENCIAS**

PRIMER SEMESTRE			
MESES	NÚMERO SUGERENCIAS	SATISGFECHAS	INSATISFECHAS
ENERO	106	92	14
FEBRERO	199	178	21
MARZO	215	190	25
ABRIL	188	166	22
MAYO	170	153	17
JUNIO	188	169	19
<b>TOTAL</b>	<b>1066</b>	<b>948</b>	<b>118</b>
<b>PORCENTAJE</b>		<b>88,93%</b>	<b>11,07%</b>

Fuente: control interno

	NÚMERO SUGERENCIAS	SATISGFECHAS	INSATISFECHAS
Total del año	1066	948	118
<b>PORCENTAJE</b>		<b>88,93%</b>	<b>11,07%</b>

Fuente: control interno



Fuente: control interno

## E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA

### INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2019 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

En el primer semestre del año 2019, en la apertura y revisión de los buzones de la entidad 1066 sugerencias y/o formatos diligenciados por los usuarios, de los cuales 948 fueron satisfechas dando un porcentaje de un 88.93% y 118 son insatisfechos con un 11,07%. De acuerdo con la información expuesta y los respectivos seguimientos de la oficina de Control Interno se observa que se fomenta la participación ciudadana, se vela por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y se cumple con el objetivo de darles a conocer esta política administrativa, de hecho se observa el cumplimiento del Comité de Ética que se reúne mes a mes y suscriben las respectivas actas que con los datos encontrados en los diferentes buzones instalados en cada uno de los servicios de la E.S.E. Hospital Regional de Duitama y la tabulación de encuestas aplicadas entre otros.

Es importante resaltar que en los archivos de la oficina de Servicio de Atención al Usuario (SIAU) se encuentran tabulados documentados y graficados cada uno de los informes realizados.

### 3.3 ENCUESTAS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Con el fin de conocer la realidad actual de la Institución en materia de atención al ciudadano se corroboró la realización de encuestas con el fin de verificar que en la actualidad se encuentran funcionando adecuadamente y su nivel de cumplimiento.

Conforme con los registros del presente seguimiento se realizaron un total de 2642 de encuestas, así:

#### SATISFACCION POR SERVICIOS SEDE DUITAMA

MESES	HOSPITALIZACION	AMBULATORIOS	URGENCIAS
ENERO	139	134	113
FEBRERO	149	140	135
MARZO	152	147	135
ABRIL	147	149	140
MAYO	128	137	106
JUNIO	147	125	128
<b>TOTAL</b>	<b>862</b>	<b>832</b>	<b>757</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>98%</b>	<b>94%</b>	<b>86%</b>

Fuente: control interno



Fuente: Control interno

## E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA

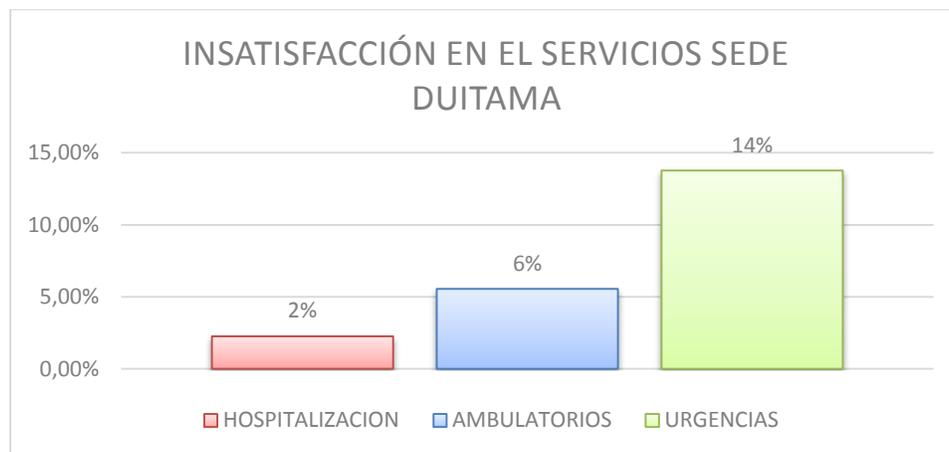
### INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2019 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

En el Primer Semestre del año 2019, el total de encuestas aplicadas fue de 2.642, en los servicios de Urgencias, Ambulatorios y Hospitalización, en promedio por servicio fue de 880. El comportamiento del indicador de satisfacción del usuario arrojó un porcentaje en el servicio de Hospitalización del 98%, en el servicio de Ambulatorios del 94% y en el servicio de Urgencias del 86%, respectivamente.

#### INSATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS

MESES	HOSPITALIZACION	AMBULATORIOS	URGENCIAS
ENERO	11	17	39
FEBRERO	1	10	15
MARZO	0	6	15
ABRIL	2	2	10
MAYO	4	7	23
JUNIO	2	7	19
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>121</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>2%</b>	<b>6%</b>	<b>14%</b>

Fuente: Control interno



Fuente: Control interno

La insatisfacción en los servicio de Hospitalización fue de 2% seguida del servicio Ambulatorio 6%, mientras que Urgencias alcanzo el 14% respectivamente.

Los usuarios que no respondieron a la pregunta ¿Está usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?, en los servicios de Hospitalización fue de 0.0% seguida del servicio Ambulatorio 0.0%, mientras que Urgencias alcanzo el 0.11% respectivamente

#### TOTAL DE USUARIOS QUE NO RESPONDIERON A LA PREGUNTA

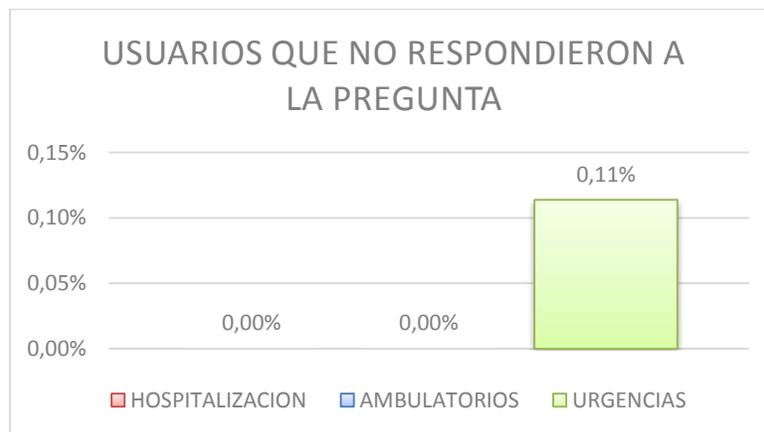
MESES	HOSPITALIZACION	AMBULATORIOS	URGENCIAS
ENERO	0	0	0

## E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA

### INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2019 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

FEBRERO	0	0	0
MARZO	0	0	0
ABRIL	0	0	0
MAYO	0	0	1
JUNIO	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,11%</b>

Fuente: Control interno



Fuente: Control interno

Se observa que el nivel de satisfacción en la sede Duitama alcanzó al 92.8% mientras que la insatisfacción solo fue del 7.2% y un 0.04% de usuarios se abstienen en contestar a la pregunta.

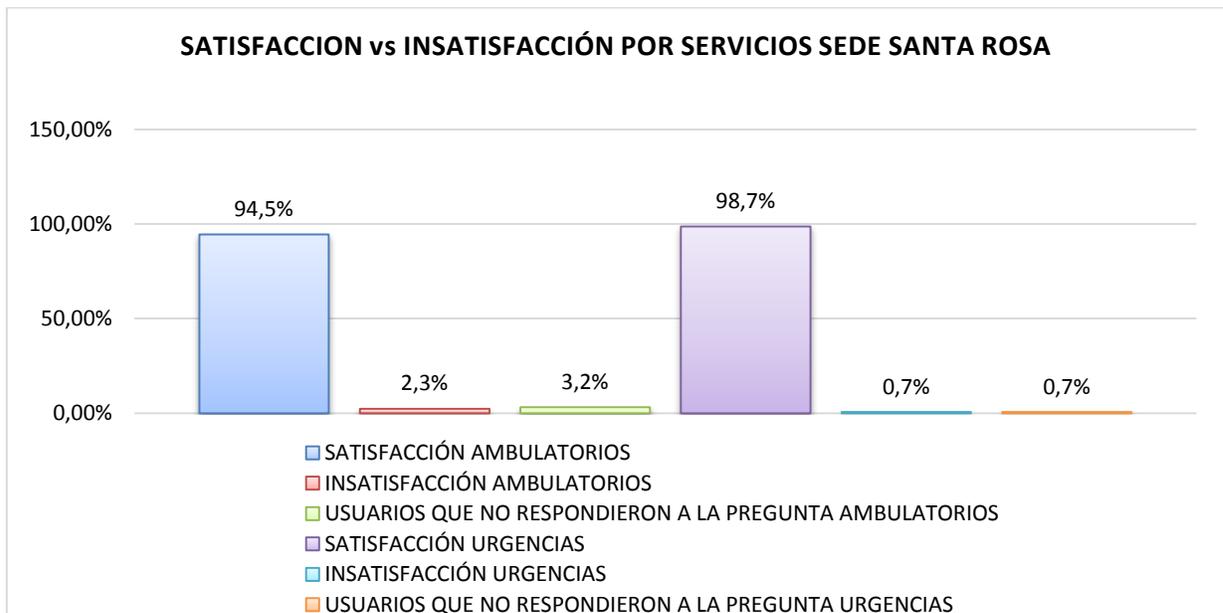
### MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN VS LA INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS SEDE SANTA ROSA

MESES	AMBULATORIOS			URGENCIAS		
	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	USUARIOS QUE NO RESPONDIERON A LA PREGUNTA	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	USUARIOS QUE NO RESPONDIERON A LA PREGUNTA
ENERO	35	0	0	40	0	0
FEBRERO	26	1	0	31	0	1
MARZO	25	0	0	44	1	1
ABRIL	33	1	6	62	1	0
MAYO	43	0	1	64	0	0
JUNIO	45	3	0	60	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>207</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>301</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>94,5%</b>	<b>2,3%</b>	<b>3,2%</b>	<b>98,7%</b>	<b>0,7%</b>	<b>0,7%</b>

Fuente: Control interno

## E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA

### INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2019 – OFICINA DE CONTROL INTERNO



Fuente: Control interno

En el primer Semestre del año 2019, el total de encuestas aplicadas en la sede de Santa Rosa fue de 524, en los servicios de Urgencias y Ambulatorios, el comportamiento del indicador de satisfacción del usuario arrojó un porcentaje en el servicio de Ambulatorios del 94.5% , un 2.3% de insatisfacción y un 3.2% de usuarios se abstienen en contestar, en el servicio de Urgencias el comportamiento del indicador de satisfacción fue del 98.7%, un 0.7% de insatisfacción y un 0.7% de usuarios se abstienen en contestar respectivamente.

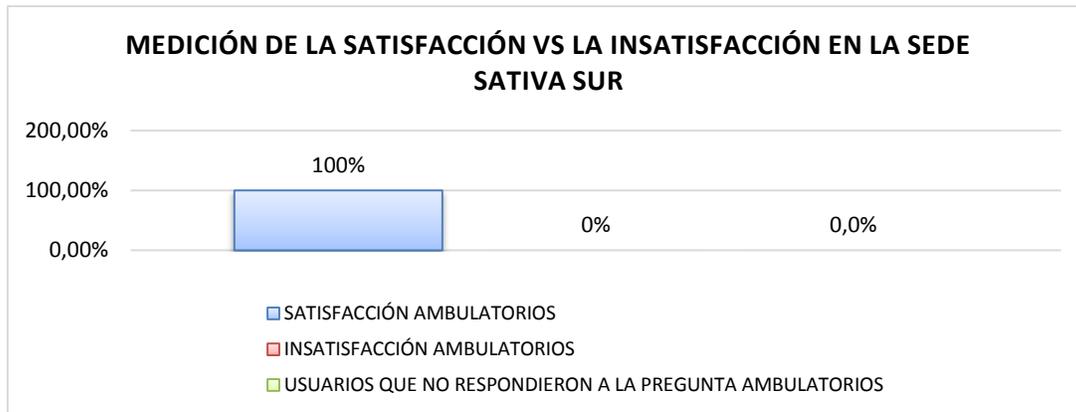
### MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN VS LA INSATISFACCIÓN EN LA SEDE SATIVA SUR

MESES	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	USUARIOS QUE NO RESPONDIERON A LA PREGUNTA
	AMBULATORIOS	AMBULATORIOS	AMBULATORIOS
ENERO	42	0	0
FEBRERO	35	0	0
MARZO	25	0	0
ABRIL	39	0	0
MAYO	28	0	0
JUNIO	26	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>195</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0,0%</b>

Fuente: Control interno

## E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA

### INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2019 – OFICINA DE CONTROL INTERNO



Fuente: Control interno

En el primer Semestre del año 2019, el total de encuestas aplicadas en la sede de Sativa sur fue de 195, en el servicio Ambulatorio, el comportamiento del indicador de satisfacción del usuario fue del 100% y un 0% de insatisfacción.

### MEDICION SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LAS TRES SEDES

DUITAMA ,SANTA ROSA SATIVASUR				
MESES	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	Total de usuarios que no respondieron a la pregunta
ENERO	570	503	67	0
FEBRERO	544	516	27	1
MARZO	551	528	22	1
ABRIL	592	570	16	6
MAYO	542	506	34	2
JUNIO	562	531	31	0
<b>TOTAL</b>	<b>3361</b>	<b>3154</b>	<b>197</b>	<b>10</b>
<b>PORCENTAJE</b>		<b>93,84%</b>	<b>5,86%</b>	<b>0,3%</b>

Fuente: Control interno



Fuente: Control interno

## E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA

### INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2019 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

En el Primer semestre del año 2019 se aplicaron y tabularon 3.361 encuestas en las tres sedes del Hospital.

La **E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA** para el primer semestre del año 2019 en sus tres sedes alcanzo un nivel de satisfacción global en el indicador de 93.84 % mientras la insatisfacción fue del 5.86% y un 0.3% de usuarios se abstienen en contestar respectivamente según informe reportado en el cuadro de indicadores de la institución.

Las encuesta y sugerencias se encuentra debidamente tabuladas graficadas y explicadas en los archivos de los informes de la Oficina de Atención al Usuario donde reposan las respectivas evidencias de acuerdo a la tabla de retención Documental.

### 3.5 DERECHOS DE PETICIÓN

De un total de 37 tipos de solicitudes radicadas por ventanilla y correo electrónico en el primer semestre de 2019, la matriz de registro muestra que a treinta y cinco (35) se les gestionó respuesta en los tiempos establecidos indicando un 95% y dos (2) se encuentran en trámite indicando un 5%.

DÁS TRANSCURRIDOS PARA LA RESPUESTA	CANTIDAD	% DE RESPUESTA	% ≤ A 15 DÍAS	% > A 15DÍAS
0	7	19%	95%	0%
1	12	32%		
2	2	5%		
3	0	0%		
4	2	5%		
5	1	3%		
6	3	8%		
7	1	3%		
8	0	0%		
9	0	0%		
10	1	3%		
11	1	3%		
12	1	3%		
13	1	3%		
14	0	0%		
15	3	8%		
<b>TOTAL CONTESTADAS</b>	<b>35</b>	<b>95%</b>		
<b>En tramite</b>	<b>2</b>	<b>5%</b>	<b>5%</b>	
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>		

**E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA**  
**INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2019 – OFICINA DE CONTROL INTERNO**

consecutivo	Número Radicado	FECHA DE RADICADO	FECHA DE RESPUESTA	METODO DE ENVIO	Días Tramite
1	47	15/01/2019	15/01/2019	VENTANILLA	0
2	83	21/01/2019	11/02/2019	VENTANILLA	15
3	101	23/01/2019	23/01/2019	VENTANILLA	0
4	107	23/01/2019	24/01/2019	VENTANILLA	1
5	300	22/02/2019	25/02/2019	VENTANILLA	1
6	343	04/03/2019	08/03/2019	VENTANILLA	4
7	364	05/03/2019	06/03/2019	VENTANILLA	1
8	436	14/03/2019	15/03/2019	VENTANILLA	1
9	490	21/03/2019	21/03/2019	VENTANILLA	0
10	503	22/03/2019	26/03/2019	VENTANILLA	1
11	549	29/03/2019	12/04/2019	VENTANILLA	10
12	578	04/04/2019	05/04/2019	VENTANILLA	1
13	586	05/04/2019	09/04/2019	VENTANILLA	2
14	613	09/04/2019	10/04/2019	GERENCIA	1
15	620	09/04/2019	16/04/2019	INTER RAPIDISIMO	5
16	679	17/04/2019	29/04/2019	VENTANILLA	6
17	698	23/04/2019	29/04/2019	VENTANILLA	4
18	718	26/04/2019	20/05/2019	INTER RAPIDISIMO	15
19	716	26/04/2019	20/05/2019	INTER RAPIDISIMO	15
20	750	02/05/2019	21/05/2019	INTER RAPIDISIMO	13
21	752	03/05/2019	06/05/2019	VENTANILLA	1
22	753	03/05/2019	21/05/2019	VENTANILLA	12
23	766	06/05/2019	06/05/2019	VENTANILLA	0
24	789	08/05/2019	09/05/2019	VENTANILLA	1
25	CORREO ELECTRONICO	10/05/2019	21/05/2019	CORREO ELECTRONICO	7
26	860	17/05/2019	20/05/2019	VENTANILLA	1
27	886	23/05/2019	23/05/2019	VENTANILLA	0
28	925	29/05/2019	07/06/2019	VENTANILLA	6
29	943	30/05/2019	30/05/2019	VENTANILLA	0
30	987	11/06/2019	27/06/2019	VENTANILLA	11
31	993	11/06/2019	13/06/2019	INTER RAPIDISIMO	2
32	CORREO ELECTRONICO	12/06/2019	13/06/2019	CORREO ELECTRONICO	1
33	CORREO ELECTRONICO	27/06/2019	28/06/2019	CORREO ELECTRONICO	1
34	1099	02/07/2019	10/07/2019	INTER RAPIDISIMO	6

## E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA

### INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2019 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

35	1148	09/07/2019	09/07/2019	VENTANILLA	0
36	1153	10/07/2019	En tramite		
37	1169	11/07/2019	En tramite		

### 3.6 PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD – ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Se viene realizando mes a mes las respectivas reuniones del comité de Ética Hospitalaria donde participan activamente todos los miembros activos que velan por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios se hace la respectiva revisión de tareas, cumplimiento de objetivos y se adquieren compromisos como se puede evidenciar en las respectivas actas que reposan en las oficinas de atención al usuario. Al igual que los respectivos comités de análisis de indicadores se vienen cumpliendo de acuerdo al cronograma establecido por la Institución y que consta y esta evidenciado en cada una de las actas y en la misma se anexa informe.

N° de acta	fecha
1	11 de enero del 2019
2	08 de febrero del 2019
3	15 de marzo del 2019
4	12 de abril del 2019
5	10 de mayo del 2019
6	14 de junio del 2019

### 3.7 ACCIONES DE MEJORA

De acuerdo al análisis adelantado según el comportamiento institucional en el cumplimiento de la atención a las PQRS, al seguimiento y control adelantando por el grupo de Atención al usuario **HRD**, se realizan las siguientes recomendaciones, con el fin de fortalecer el modelo y la cultura del servicio al ciudadano.

- ✓ Invitar a los ciudadanos a realizar sus solicitudes mediante los diferentes canales de atención virtual, con el fin de minimizar el uso de papel. De esa forma, colaborar con la campaña HOSPITAL VERDE, y sensibilizar a los usuarios por el cuidado del medio ambiente.
- ✓ Es de resaltar que la E.S.E Hospital regional de Duitama, ha reforzado las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRS, que en este seguimiento no reportaron ninguna petición sin resolver o con respuesta extemporánea

## E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA

### INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2019 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

---

✓ Seguir respondiendo de acuerdo a las normas legales vigentes, las solicitudes del ciudadano; obteniendo con ello mayor confianza, credibilidad y la comunicación necesaria entre los usuarios y la entidad.

✓ Se sugiere revisar y ajustar el aplicativo de PQRS de la página web institucional, se evidenció fallas de funcionamiento, lo que dificulta realizar el seguimiento a las peticiones presentadas por este medio. **se cierra**

Se realizó el seguimiento de funcionamiento del aplicativo de PQRS de la página donde se evidenció el respectivo funcionamiento, se ha creado una nueva pqr en el Sistema de Atención e Información al Usuario, con el número de radicado 106, a través del módulo de seguimiento podrá verificar las acciones que nuestra entidad realiza para darle trámite y solución en el link <http://proyectos.hrd.gov.co/index.php/siau/interponer-pqr>, el número de documento registrado fue 46454xxx.

✓ Se recomienda implementar herramientas que permitan medir la gestión realizada y el impacto de las mismas con relación a las PQRS recibidas.



**MARICELA PINZON CARDOZO**  
**ASESORA DE CONTROL INTERNO**

ESTE INFORME DEBE SER PUBLICADO EN LA PAGINA WEB en cumplimiento de la ley 1712 de 2012.