

E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA
INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2017 – 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 SEGUNDO
SEMESTRE DE 2017**

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 la referencia, de los mecanismos de percepción, realizado en el II SEMESTRE de 2017; los datos aquí obtenidos son basados en la recolección de la información en la apertura de buzones de sugerencias, tramite de Quejas.

1. OBJETIVO

Evaluar 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 del 1 de Junio a 31 de Diciembre del año 2017, las manifestaciones de los usuarios durante la atención en servicios de la institución.

2. ALCANCE

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 segundo semestre de 2017

E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA
INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2017 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

3. SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS

3.1 QUEJAS

De la información presentada se concluye lo siguiente, de las 32 quejas y reclamos presentados a la E.S.E. Hospital Regional de Duitama durante el segundo semestre del año 2017, se analiza que a 31 de diciembre se tienen contestadas el 100%, en concordancia con el seguimiento realizado se observó y verifico que 32 quejas se contestaron entre cero y 15 días, y solo una con una respuesta de 16 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 segundo semestre de 2017, se realiza con base en los reportes presentados por la líder del proceso.

NÚMERO DE QUEJAS	TRIMESTRE	DESPUES DE 15 DIAS	A QUINCE DIAS
17	Tercer Trimestre	una a 16 días	el resto máximo 15 días
15	Cuarto Trimestre		a 15 días de respuesta
TOTAL 32			

Fuente: Reportes presentados por la líder del proceso

3.2 BUZONES DE SUGERENCIAS

MESES	NÚMERO SUGERENCIAS	SATISGFECHAS	INSATISFECHAS
JULIO	80	63	17
AGOSTO	107	92	15
SEPTIEMBRE	128	115	13
OCTUBRE	181	166	15
NOVIEMBRE	178	164	14
DICIEMBRE	122	112	10
TOTAL	796	712	84

Fuente: Reportes presentados por la líder del proceso

En el Segundo semestre del año 2017, se depositaron en los buzones de la entidad 796 subgerencias y/o formatos diligenciados por los usuarios, de los cuales 712 fueron satisfechas dando un porcentaje de un 89.45% y 84 son insatisfechos con un 10.55%. 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 con los datos encontrados



E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA

INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2017 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

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.

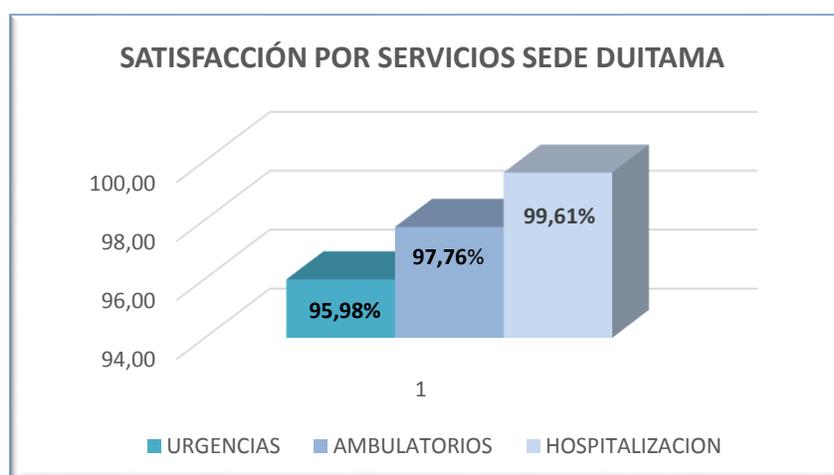
3.3 ENCUESTAS DE MEDICION DE SATISFACCION E INSATISFACCION DE LOS USUARIOS

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.

SATISFACCION POR SERVICIOS SEDE DUITAMA

MESES	URGENCIAS	AMBULATORIOS	HOSPITALIZACION
JULIO	127	125	124
AGOSTO	123	126	126
SEPTIEMBRE	118	122	126
OCTUBRE	117	116	125
NOVEMBRE	133	127	129
DICIMBRE	122	126	127
TOTAL	740	742	757
PORCENTAJE	95,98%	97,76%	99,61%

Fuente: Reportes presentados por la líder del proceso



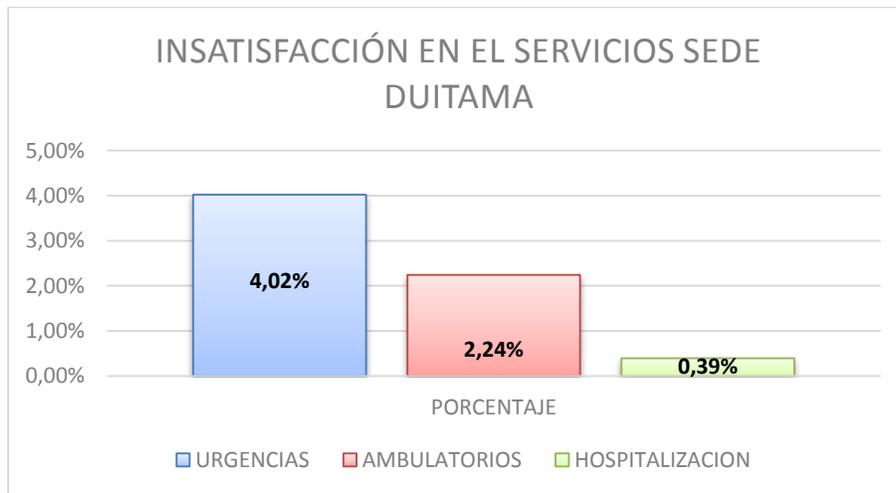
E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA
INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2017 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

En el segundo Semestre del año 2017, el total de encuestas aplicadas fue de 2290, en los servicios de Urgencias, Ambulatorios y Hospitalización, en promedio por servicio fue de 700. El comportamiento del indicador de satisfacción del usuario arrojó un porcentaje en el servicio de Urgencias del 95.98%, en el servicio de Ambulatorios del 97.76% y en el servicio de Hospitalización del 99,61% respectivamente.

INSATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS

MESES	URGENCIAS	AMBULATORIOS	HOSPITALIZACION
JULIO	3	1	2
AGOSTO	3	0	0
SEPTIEMBRE	9	4	0
OCTUBRE	10	10	1
NOVIMBRE	1	0	0
DICIMBRE	5	2	0
TOTAL	31	17	3
PORCENTAJE	4,02%	2,24%	0,39%

Fuente: Reportes presentados por la líder del proceso



La insatisfacción en los servicios de Hospitalización fue de 0.39% seguida del servicio Ambulatorio 2.24%, mientras que Urgencias alcanzó el 4.02% respectivamente.

Se observa que el nivel de satisfacción en la sede Duitama alcanzó al 97.77% mientras que la insatisfacción solo fue del 2.23%

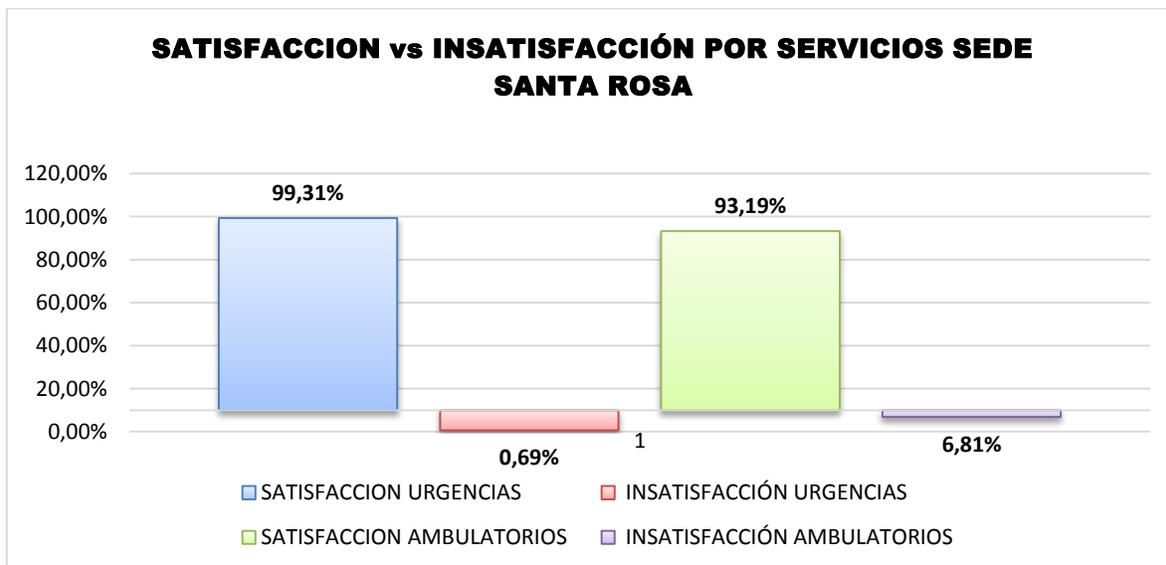


E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA
INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2017 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

MESES	URGENCIAS		AMBULATORIOS	
	SATISFACCION	INSATISFACCIÓN	SATISFACCION	SATISFACCION
JULIO	52	0	57	1
AGOSTO	54	0	50	3
SEPTIEMBRE	53	2	51	3
OCTUBRE	54	0	26	4
FNOVIMBRE	44	0	28	5
DICIMBRE	31	0	48	3
TOTAL	288	2	260	19
PORCENTAJE	99,31%	0,69%	93,19%	6,81%

Fuente: Reportes presentados por la líder del proceso



En el segundo Semestre del año 2017, el total de encuestas aplicadas en la sede de Santa Rosa fue de 569, en los servicios de Urgencias y Ambulatorios, el comportamiento del indicador de satisfacción del usuario arrojó un porcentaje en el servicio de Urgencias del 99.31% y un 0.69% de insatisfacción, en el servicio de Ambulatorios del 93.19% y un 6.81% de insatisfacción respectivamente.



E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA
INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2017 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN VS LA INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS SEDE SATIVA SUR

SEDE SATIVA SUR			
MESES	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN
julio	46	46	
agosto	48	48	
septiembre	38	37	1
octubre	49	48	1
noviembre	55	55	
dic	45	45	
TOTAL	281	279	2
PORCENTAJE	100,00%	99,29%	0,71%

Fuente: Reportes presentados por la líder del proceso

MEDICION SATISFACCION E INSATISFACCION DE LAS TRES SEDES

DUITAMA ,SANTA ROSA SATIVASUR			
MESES	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN
julio	538	531	7
agosto	533	527	6
septiembre	526	507	19
octubre	512	486	26
noviembre	522	516	6
dic	509	499	10
TOTAL	3140	3066	74
PORCENTAJE	100%	97,64%	2,36%

Fuente: Reportes presentados por la líder del proceso

En el segundo semestre del año 2017 se aplicaron y tabularon 3140 encuestas en las tres sedes del Hospital.

En la sede Santa Rosa de Viterbo evidencia que los servicios prestados alcanzó un nivel de satisfacción del 96.31% mientras en nivel de insatisfacción fue 3.69%.



E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA

INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2017 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

La Sede de Sativa Sur alcanzo un porcentaje de satisfacción del usuario del 99.29%, mientras que la insatisfacción fue del 0.71%.

La E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA para el segundo semestre del año 2017 en sus tres sedes alcanzo un nivel de satisfacción global en el indicador de calidad del 97.64 % mientras la insatisfacción fue del 2.36G% respectivamente, según informe reportado en el cuadro de indicadores de la institución.

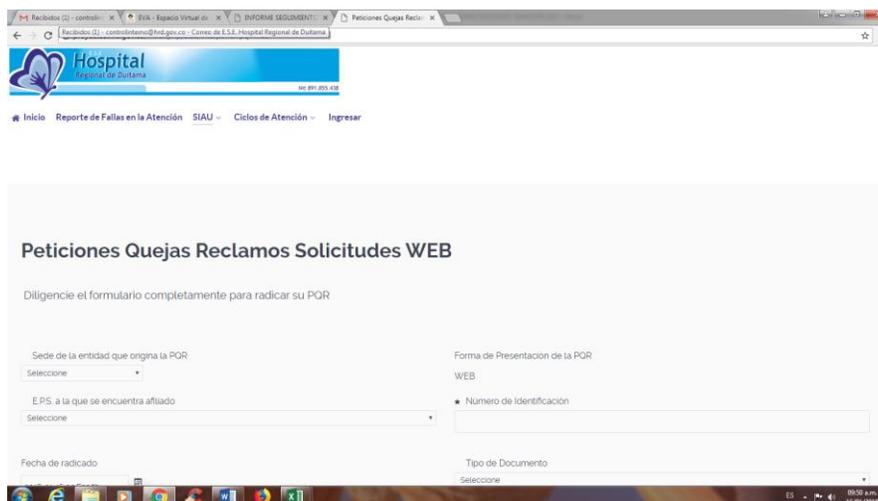
Las encuesta y subgerencias se encuentra debidamente tabuladas graficadas y explicadas en los archivos de los informes de la Oficina de Atención al Usuario donde reposan las respectivas evidencias de acuerdo a la tabla de retención Documental.

3.5 DERECHOS DE PETICIÓN

En el Segundo semestre de 2017 en oficina SIAU se presentaron 30 derechos de petición. Es importante resaltar que el trabajo mancomunado entre los líderes de los procesos y las respuestas efectivas dentro de los términos de ley que se vienen realizando a cada una de las peticiones de los usuarios de la E.S.E.

3.6 PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD – ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Es importante resaltar que en el Gestor de Proyectos Institucional se encuentra implementado el registro de información de aplicación de encuestas de satisfacción a los Usuarios, al igual en la página Web esta implementado el sistemas de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias para que el Usuario registre su PQRS vía internet.



The screenshot shows a web browser window with the URL 'https://sistemas@hsd.gov.co - Centro de E.S.E. Hospital Regional de Duitama'. The page title is 'Peticiónes Quejas Reclamos Solicitudes WEB'. The form contains the following fields:

- Sede de la entidad que origina la PQR: Seleccione
- Forma de Presentación de la PQR: WEB
- E.P.S. a la que se encuentra afiliado: Seleccione
- Numero de identificación: [Input field]
- Fecha de radicado: [Input field]
- Tipo de Documento: Seleccione



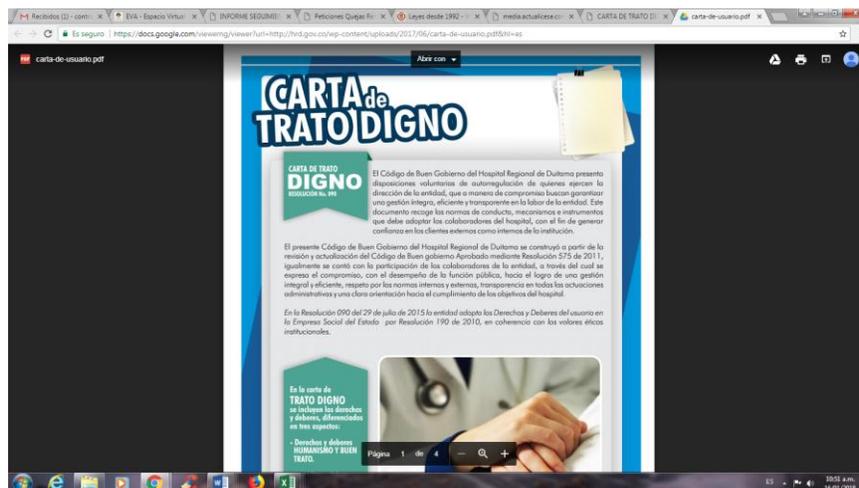
E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA

INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2017 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fuente: Tomada de página principal del Gestor de proyectos

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.

La Institución dado cumplimiento numeral 5 del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011 carta de trato digno al usuario.



Fuente: Tomada de página principal de la E.S.E Hospital Regional de Duitama

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.

E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA
INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2017 – 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.

Original firmado por

MARICELA PINZON CARDOZO
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

