

**E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA**  
INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2018 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

---

**Duitama, julio 16 de 2018**

**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 2018.*

Respetada Doctora:

La oficina de control interno dando cumplimiento a las 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 2018.

CORDIALMENTE,

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

Original firmado

**E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA**  
INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2018 – 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 2018**

**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 2018; 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**

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 Enero a 30 de junio del año 2018, 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 primer semestre de 2018

**3. SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS**

**3.1 QUEJAS**

De la información presentada se concluye lo siguiente, de las 34 quejas y reclamos presentadas a la E.S.E. Hospital Regional de Duitama durante el primer semestre del año 2018, se analiza que a 30 de junio se tienen contestadas el 97.05%, y pendiente por contesta una(1) radicada el día 26 de junio del



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

### INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2018 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

2018, en concordancia con el seguimiento realizado se observó y verificó que las quejas se contestaron entre cero y 15 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 2018, se realiza con base en los reportes presentados por la líder del proceso.

NÚMERO DE QUEJAS	TRIMESTRE	DESPUES DE 15 DIAS	A QUINCE DIAS
19	primer Trimestre	0	a 15 días de respuesta
15	segundo Trimestre	0	a 15 días de respuesta
<b>TOTAL 34</b>			

Fuente: Reportes presentados por la líder del proceso

### 3.2 BUZONES DE SUGERENCIAS

MESES	NÚMERO SUGERENCIAS	SATISGFECHAS	INSATISFECHAS
ENERO	243	228	15
FEBRERO	318	300	18
MARZO	173	151	22
ABRIL	195	175	20
MAYO	206	171	35
JUNIO	245	219	26
<b>TOTAL</b>	<b>1380</b>	<b>1244</b>	<b>136</b>

Fuente: Reportes presentados por la líder del proceso

En el primer semestre del año 2018, se depositaron en los buzones de la entidad 1380 sugerencias y/o formatos diligenciados por los usuarios, de los cuales 1244 fueron satisfechas dando un porcentaje de un 90.14% y 136 son insatisfechos con un 9.86%. 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.

N° de acta	fecha
1	31 de enero del 2018
2	16 de febrero de 2018
3	16 de marzo del 2018
4	19 de abril del 2018



**E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA**  
INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2018 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

5	11 de mayo del 2018
6	08 de junio del 2018

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.

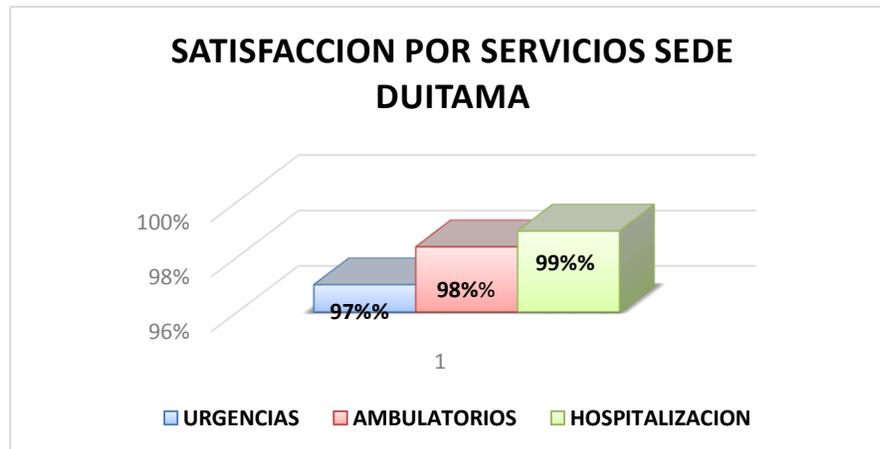
### 3.3 ENCUESTAS DE MEDICION DE SATISFACCION E INSATISFACCION DE LOS USUARIOS

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
ENERO	125	125	125
FEBRERO	93	100	117
MARZO	123	121	126
ABRIL	124	125	124
MAYO	125	126	125
JUNIO	120	126	127
<b>TOTAL</b>	<b>710</b>	<b>723</b>	<b>744</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>97%</b>	<b>98%</b>	<b>99%</b>

Fuente: control interno



Fuente: Control interno

**E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA**  
INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2018 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

En el primer Semestre del año 2018, el total de encuestas aplicadas fue de 2219, en los servicios de Urgencias, Ambulatorios y Hospitalización, en promedio por servicio fue de 740. El comportamiento del indicador de satisfacción del usuario arrojó un porcentaje en el servicio de Urgencias del 97%, en el servicio de Ambulatorios del 98% y en el servicio de Hospitalización del 99, % respectivamente.

**INSATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS**

MESES	URGENCIAS	AMBULATORIOS	HOSPITALIZACION
ENERO	2	2	2
FEBRERO	3	0	0
MARZO	4	6	1
ABRIL	3	2	3
MAYO	3	1	2
JUNIO	7	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>8</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>3%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>

Fuente: Control interno



Fuente: Control interno

La insatisfacción en los servicios de Hospitalización fue de 1% seguida del servicio Ambulatorio 2%, mientras que Urgencias alcanzó el 3% respectivamente.

Se observa que el nivel de satisfacción en la sede Duitama alcanzó al 98% mientras que la insatisfacción solo fue del 2%



**E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA**  
INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2018 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

MESES	URGENCIAS		AMBULATORIOS	
	SATISFACCION	INSATISFACCIÓN	SATISFACCION	INSATISFACCIÓN
ENERO	50	0	45	0
FEBRERO	25	0	39	0
MARZO	38	0	34	0
ABRIL	33	0	33	0
MAYO	38	0	29	2
JUNIO	36	0	17	1
TOTAL	220	0	197	3
<b>PORCENTAJE</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>98,5%</b>	<b>1,5%</b>

Fuente: Control interno



Fuente: Control interno

En el primer Semestre del año 2018, el total de encuestas aplicadas en la sede de Santa Rosa fue de 420, en los servicios de Urgencias y Ambulatorios, el comportamiento del indicador de satisfacción del usuario arrojó un porcentaje en el servicio de Urgencias del 100% y un 0% de insatisfacción, en el servicio de Ambulatorios del 98.5% y un 1.5% de insatisfacción respectivamente.

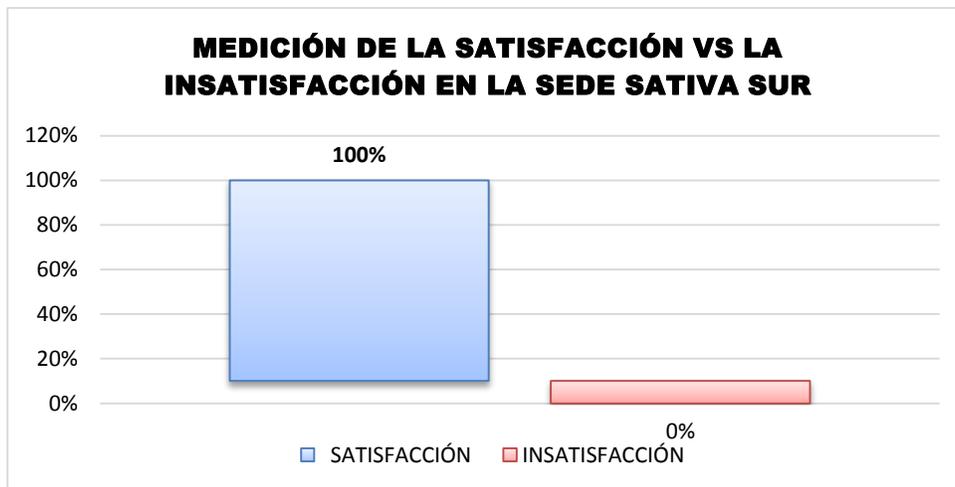


**E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA**  
INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2018 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

SEDE SATIVA SUR			
MESES	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN
ENERO	25	25	0
FEBRERO	52	52	0
MARZO	42	42	0
ABRIL	47	47	0
MAYO	33	33	0
JUNIO	15	15	0
<b>TOTAL</b>	<b>214</b>	<b>214</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE</b>		<b>100%</b>	<b>0%</b>

Fuente: Control interno



Fuente: Control interno

En el primer Semestre del año 2018, el total de encuestas aplicadas en la sede de Sativa sur fue de 214, en el servicio Ambulatorio, el comportamiento del indicador de satisfacción del usuario fue del 100% y un 0% de insatisfacción.



**E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA**  
INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2018 – OFICINA DE CONTROL INTERNO

**MEDICION SATISFACCION E INSATISFACCION DE LAS TRES SEDES**

DUITAMA ,SANTA ROSA SATIVASUR			
MESES	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN
ENERO	501	495	6
FEBRERO	429	426	3
MARZO	495	484	11
ABRIL	494	486	8
MAYO	484	476	8
JUNIO	450	441	9
TOTAL	<b>2853</b>	<b>2808</b>	<b>45</b>
<b>PORCENTAJE</b>		<b>98,42%</b>	<b>1,58%</b>

Fuente: Control interno



Fuente: Control interno

En el primer semestre del año 2018 se aplicaron y tabularon 2853 encuestas en las tres sedes del Hospital.

**La E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA** para el primer semestre del año 2018 en sus tres sedes alcanzo un nivel de satisfacción global en el indicador de 98.42 % mientras la insatisfacción fue del 1.58% 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**

En el primer semestre de 2018 radicados por ventanilla y correo electrónico, se presentaron 37 derechos de petición, fueron tramitados dentro de los términos Ley.

### **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.

### **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.
- ✓ 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.

**Original firmado por**

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