

A decorative vertical bar on the left side of the page, consisting of a dark green bar and a blue arrow pointing to the right. The date '14-7-2022' is written inside the blue arrow.

14-7-2022

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSF Y SATISFACCIÓN

Primer Semestre 2022

A decorative graphic on the left side of the page, consisting of several thin, curved lines in shades of blue and grey that appear to flow upwards from the bottom left corner.

**PAULA ANDREA AMEZQUITA CORREDOR
CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
FELICITACIONES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2022**

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento con lo determinado por la normatividad legal vigente, en relación con el funcionamiento de las dependencias encargadas de gestionar las manifestaciones presentadas por los usuarios, reflejadas mediante quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y el seguimiento a las mismas que debe ser ejecutado por la Oficina de Control Interno, a continuación esta dependencia se permite presentar el informe de seguimiento al procesos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, correspondiente al segundo semestre del año 2021; para el desarrollo del presente se tomó la totalidad de las manifestaciones presentadas en la ESE Hospital Integrado San Juan de Cimitarra, evaluando la clasificación de las mismas y la oportunidad de la respuesta, tomando como fuente de información los informe mensuales y la matriz de tiempos de respuesta y seguimiento presentados por la Auxiliar de atención del usuario.

1. OBJETIVOS

Verificar el cumplimiento de lo establecido en el Estatuto Anticorrupción, artículo 76 de la ley 1474 de 2011 en relación con el proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas por la entidad en la oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario, verificando el cumplimiento en oportunidad de respuesta y grado de solución presentado de las mismas.

Verificar la oportunidad en la respuesta y cumplimiento de los tiempos determinados para la respuesta a manifestaciones establecidos por la Circular 08 de 2018.

Evaluar el comportamiento de la medición de la satisfacción de los usuarios en relación con la prestación de los servicios de salud de la ESE Hospital Integrado San Juan de Cimitarra

2. NORMATIVIDAD

Requisito Legal	Descripción
Ley 1474 de 2011- artículo 76	"En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular

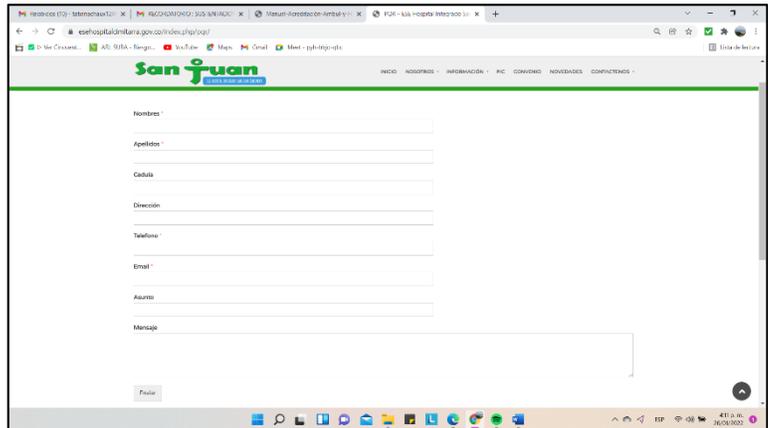
Requisito Legal	Descripción
Decreto 1757 de 1994	Por el cual se organiza y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto-ley 1298 de 1994.
Decreto 1011 de 2006	Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud
Circular 047 de 2007	Con fundamento en las facultades Constitucionales y Legales de la Superintendencia Nacional de Salud, se expide la Circular Única, acto administrativo en el cual se reúnen en un solo cuerpo normativo todas las instrucciones de la entidad que se encuentran vigentes, con los siguientes propósitos: *Recopilar, modificar y actualizar todas las Circulares Externas y Cartas Circulares expedidas por la Superintendencia Nacional de Salud.*Facilitar a los destinatarios de su misión de inspección, vigilancia y control, el cumplimiento, comprensión y consulta de las instrucciones expedidas por esta Superintendencia.*Proporcionar a sus funcionarios un instrumento jurídico unificado y coherente que determine con precisión las reglas aplicables a las situaciones concretas que se inscriben dentro de su ámbito de competencia
Circular 008 de 2018	Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007

3. INFORME DE PQRSF

3.1. RECEPCIÓN DE MANIFESTACIONES

La estructura determinada por la Empresa Social del Estado Hospital Integrado San Juan de Cimitarra, se encuentra normalizado en el procedimiento *P-SIAU-01*. *PQRS* y en este se determinan los siguientes canales:

- **Correo electrónico:** A través del correo electrónico siau@esehospitalcimitarra.gov.co. se reciben manifestaciones directamente de los usuarios y también la generadas por EAPB y/o entes de control.
- **Página web:** Se tiene habilitado link en la página web institucional <https://www.esehospitalcimitarra.gov.co/index.php/pqr/>, el cual envía reporte de la manifestación al correo electrónico siau@esehospitalcimitarra.gov.co



- **Buzones:** Ubicados en los servicios de consulta externa, urgencias y hospitalización y en esto se encuentra el formato *F-SIAU-02. PQRSF*, en el cual los usuarios y sus familias pueden registrar las manifestaciones.



San Juan		PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		Código: F-SIAU-02
				Fecha: 29/10/2021 Versión: 2
Fecha: ___/___/___	Nombre del usuario:			
No identificación:	Edad	EPS		
Nombre del peticionario				
Dirección			Teléfono	
Correo Electrónico				
ASUNTO: (Describe detalladamente la situación presentada)				
Servicio involucrado	Quien presento la solicitud			

Elaborado por: Auxiliar SIAU Aprobado por: Gestión de Calidad Página 1 de 2

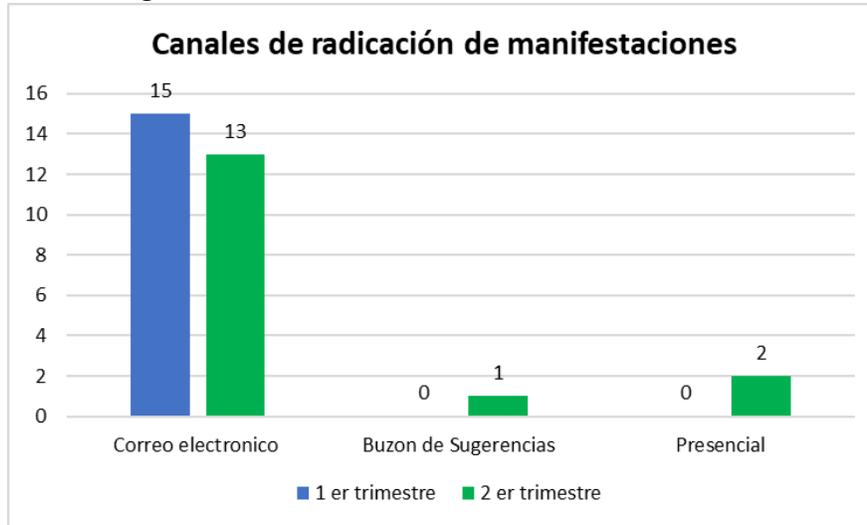
- **Medio escrito:** Puede ser mediante carta generada por el usuario o carta realizada por los usuarios y entregada directamente en la oficina de atención al usuario, ubicada en el Puesto de Salud Cimitarra o también se puede depositar en uno de los buzones de sugerencia.
- **Verbal:** Atención presencial por parte de la auxiliar de atención al usuario.
- **Telefónicamente:** Atención por parte de la auxiliar de atención al usuario.

De acuerdo con lo establecido en el Procedimiento *P-SIAU-01. Tramite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios*, la apertura de los buzones es realizada una vez a la semana por parte de la auxiliar administrativa encargada del servicio de atención al usuario, con la participación de un usuario, como constancia de esto se diligencia el formato *F-SIAU-03. Acta de apertura de Buzón*

de sugerencias, donde se registra la cantidad y tipo de manifestación y como soporte es firmada por los participantes en la apertura.

Los recibidos por lo otros medios mencionados anteriormente inician trámite inmediato una vez es radicada la solicitud y los tiempos para el trámite de las mismas, se encuentra determinado en el numeral 4.6. Respuesta a usuarios del procedimiento anteriormente mencionado.

Figura 1. Medios de radicación de manifestaciones



En el primer trimestre del 2022, el canal más utilizado para la presentación de las manifestaciones por parte de los usuarios fue el correo electrónico con un porcentaje de uso de este medio en relación con la totalidad de las manifestaciones del 90% (28), seguido por las quejas radicada de manera presencial, es importante tener en cuenta que al correo electrónico llegan las manifestaciones interpuestas a través de la página web .

3.2. RESULTADOS

Una vez se recibe la manifestación, el auxiliar de SIAU, realiza el diligenciamiento en el formato *F-SIAU-04. Control y seguimiento a manifestaciones*, mediante la cual se controla cada una de las manifestaciones, incluyendo los datos básicos sobre la PQRSF e inicia el trámite respectivo para dar respuesta a la misma. Durante el segundo semestre de 2021, se presentaron 31 quejas, distribuidas y clasificadas de la siguiente manera:

Figura 2. Distribución de manifestaciones por servicios.

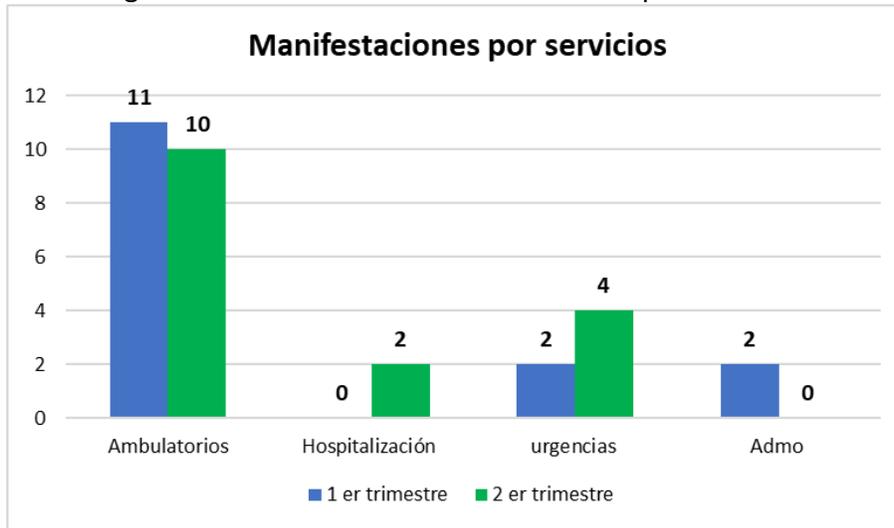
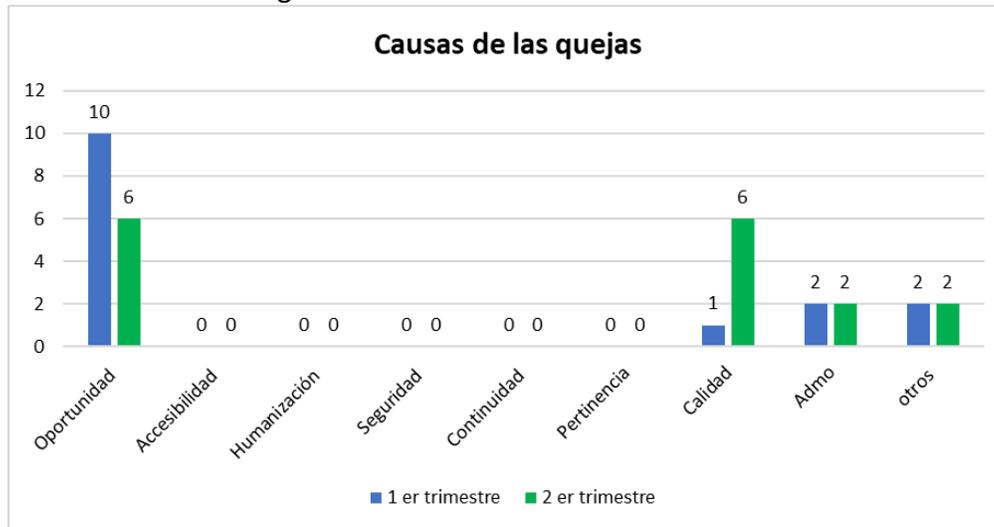


Figura 3. Causas de las manifestaciones



En relación con las causas de las quejas, las causas específicas por las cuales los usuarios se han manifestado son las siguientes: Demora en oportunidad de entrega de medicamentos, Trato inadecuado funcionario de la salud clasificado como humanización, en otro Ubicación servicios de salud Nivel II, Continuidad traslado a IPS y Administrativo: Cobro inapropiado procedimiento Planificación y negación acceso a acompañante menor edad, Insatisfacción servicios prestados, Insuficiencia Recurso Humano y Desinfección inadecuada de las áreas hospitalarias.

3.3. Oportunidad en la respuesta

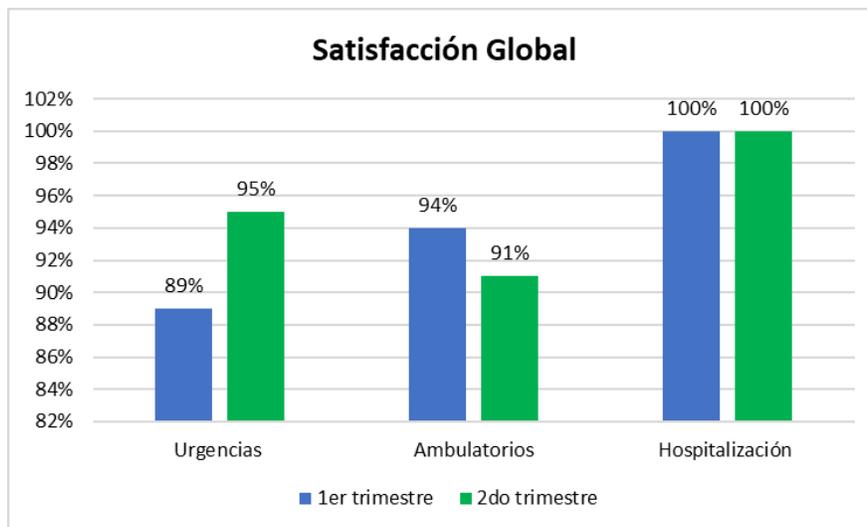
La oportunidad de la respuesta a las PQRS, se encuentra ajustada de acuerdo con lo establecido en la Circular 008 de 2018, sine embargo, se evidencia que cuatro quejas se encuentran con respuesta superior a 5 días, dichas quejas están relacionadas con farmacia.

4. SATISFACCIÓN AL USUARIO

Mensualmente la Auxiliar de Atención al usuario, realiza la aplicación de encuestas de satisfacción para los servicios de consulta externa, hospitalización y urgencias, las cuales permiten verificar el grado de aceptación y satisfacción de los usuarios con los servicios prestados en la ESE Hospital Integrado San Juan de Cimitarra; el cálculo de la muestra para la aplicación de las encuestas de satisfacción es realizado de acuerdo con el número de usuarios atendidos en el mes inmediatamente anterior en los servicios de urgencias, hospitalización y ambulatorios y el modelo para aplicar dichas encuestas, se encuentra documentado en los formatos:

- F-SIAU-05. Encuesta de satisfacción servicio de urgencias
- F-SIAU-06. Encuesta de satisfacción servicio de hospitalización
- F-SIAU-07. Encuesta de satisfacción servicios ambulatorios

Teniendo en cuenta lo anterior, durante el primer semestre de 2022, se tiene una satisfacción global de 95% distribuida en los servicios de la siguiente manera:

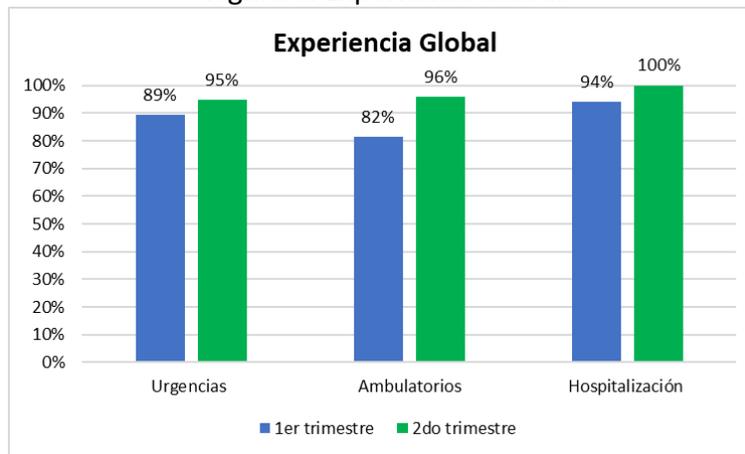


Es evidente el mejoramiento en la satisfacción global del servicio de urgencias en el segundo trimestre y el mantenimiento de la satisfacción en la prestación del servicio en hospitalización, para el caso de los servicios ambulatorios se presentó disminución en la satisfacción la cual se encuentra relacionada con: Trato inadecuado de funcionario de la salud, Accesibilidad en la prestación de los servicios de salud

Espera prolongada en línea de atención para asignación de citas y demora en oportunidad en entrega de medicamentos, las cuales están directamente relacionadas con las causas de quejas interpuestas por los usuarios.

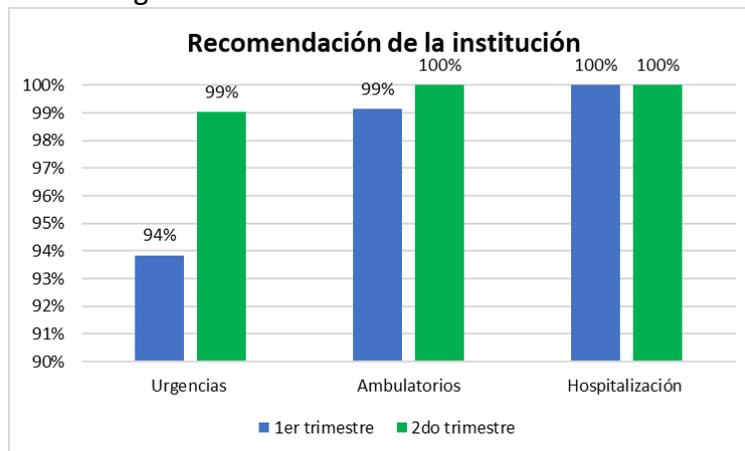
Complementario a la cuantificación de la satisfacción global y de acuerdo con lo estipulado en el la resolución 256 de 2016, se evalúa la satisfacción mediante las preguntas de experiencia global con el servicio y recomendación de atención en la ESE; obteniendo lo siguiente resultados:

Figura 4. Experiencia Global



Se tiene una experiencia global del servicio del 94%, con mejoramiento en el segundo trimestre en los servicios de urgencias, hospitalización y ambulatorio.

Figura 5. Recomendación de la institución



Durante el primer semestre de la presente vigencia el 99% de los usuarios recomiendan la atención en las sedes de la ESE, con un mejoramiento considerable en el servicio de urgencias; lo anterior esta

relacionado con las acciones de mejoramiento que se han venido desarrollando para el fortalecimiento de los servicios.

5. CONCLUSIONES

- Se resalta la labor desempeñada por la auxiliar administrativa encargada de SIAU, quien realiza una gestión significativa en la solución oportuna de las necesidades presentadas por los usuarios
- Es importante continuar la identificación de las causas de insatisfacción y PQRSF y medición de la satisfacción de los usuarios, de tal manera que se puedan establecer acciones de mejoramiento enfocadas en el fortalecimiento de los servicios prestados en la ESE



PAULA ANDREA AMEZQUITA CORREDOR
CPS Control interno