



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
REGIÓN DE SALUD
MEDINA



INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**PERIODO DE
JULIO A DICIEMBRE DE 2023**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la
Ley 1474 de 2011

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
REGION DE SALUD MEDINA

LINA YINNETH VEGA HIDALGO
Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces

"Unidos por la Comunidad, con Humanización y Calidad"
www.esehospitalmedina.gov.co - contactenos@esehospitalmedina.gov.co
Carrera 6 No. 11-38 – Código Postal: 251420135
PBX: 57 (601) 6651178 – Móvil: 57 3124499990





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
REGIÓN DE SALUD
MEDINA



**Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF),
Oficina Control Interno
Julio a Diciembre de 2023
Ley 1474 de 2011 - Artículo 76**

La Oficina de Control Interno presenta el seguimiento al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF) de los Ciudadanos y diferentes grupos de interés que lo formulan, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, y demás normas legales orientadas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión, con la oportunidad de los derechos de petición y con los tiempos de respuesta para la realización de verificación, seguimiento y evaluación de los mecanismos de participación que dispone la Empresa Social del Estado Región de Salud Medina.

Para elaborar el presente informe se tomó como base los trimestres de la información presentada por la dependencia de la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU, tercer trimestre (julio a septiembre 2023) y el cuarto semestre (octubre a diciembre 2023), con el ánimo de mejorar continuamente la prestación de los servicios.

A continuación, se detalla la estructura del presente informe:

"Unidos por la Comunidad, con Humanización y Calidad"
www.esehospitalmedina.gov.co - contactenos@esehospitalmedina.gov.co
Carrera 6 No. 11-38 – Código Postal: 251420135
PBX: 57 (601) 6651178 – Móvil: 57 3124499990





HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
REGIÓN DE SALUD
MEDINA



SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS

1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

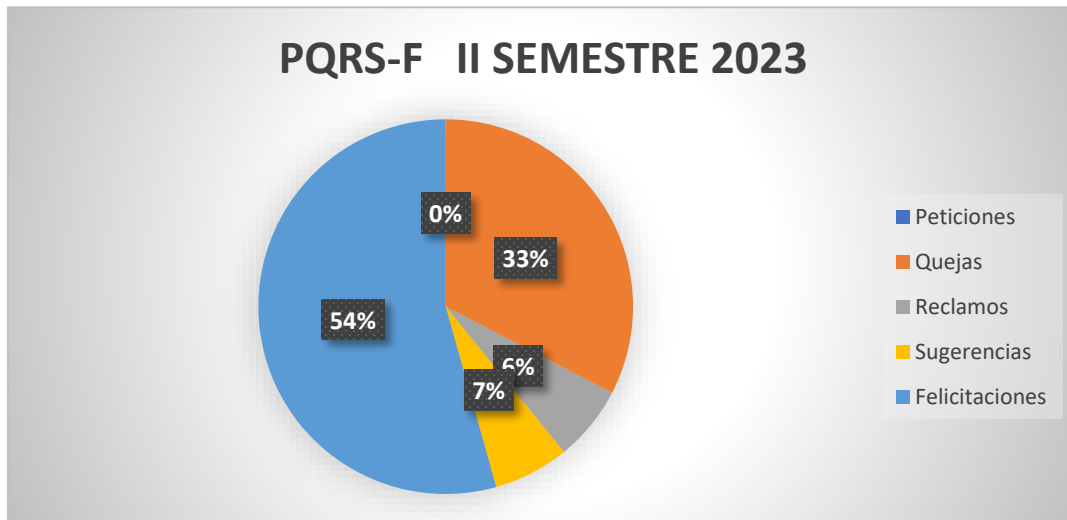
De acuerdo con la información entregada por la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario, se logró establecer que dentro del primer semestre, la Empresa Social del Estado Región de Salud Medina, presento el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:

1.1. SEGUNDO SEMESTRE 2023

Durante el II semestre del año 2023 se recibieron 46 PQRS-F, divididas de la siguiente manera:

PQRSF II SEMESTRE - 2023						
MES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
JULIO	0	3	0	0	6	9
AGOSTO	0	3	0	2	12	17
SEPTIEMBRE	0	5	0	0	2	7
OCTUBRE	0	2	0	0	0	2
NOVIEMBRE	0	1	1	0	1	3
DICIEMBRE	0	1	2	1	4	8
TOTAL	0	15	3	3	25	46

Fuente: Reportes Presentados por Líder del Proceso



Fuente: Reportes Presentados por Líder del Proceso

De las 46 PQRS-F recibidas durante el segundo semestre se distribuyen en un 33% (15) Quejas, 6% (3) reclamos, 7% (3) sugerencias y con un 54% (25) felicitaciones.



HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR



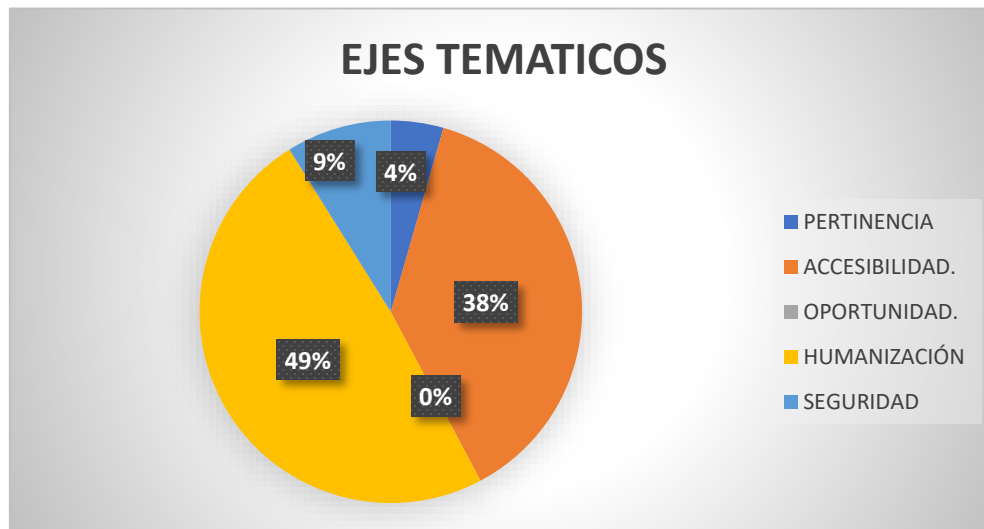
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
REGIÓN DE SALUD
MEDINA



La distribución por los indicadores está de la siguiente manera:

PQRSF II SEMESTRE - 2023							
MES	PERTINENCIA	ACCESIBILIDAD	SEGURIDAD	CONTINUIDAD	OPORTUNIDAD	HUMANIZACIÓN	TOTAL
QUEJAS	0	8	4	1	0	2	15
RECLAMOS	0	3	0	0	0	0	3
SUGERENCIAS	0	2	0	0	0	1	3
FELICITACIONES	2	4	0	0	0	19	25
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	17	4	1	0	22	46

Fuente: Reportes Presentados por Líder del Proceso



Fuente: Reportes Presentados por Líder del Proceso

Como se observa en la gráfica de las 46 PQRS-F el porcentaje se clasifica de la siguiente manera: Con un 4% (2) Pertinencia, 38% (17) Accesibilidad, con un 0% (0) Oportunidad, con un 49% (22) Humanización y con un 9% (4) Seguridad y con el 4% (1) Continuidad.

Es de aclarar que el porcentaje del eje de Humanización del 49% encontramos 19 de las 22 pertenecen a FELICITACIONES otorgadas por el trato amable y la buena atención brindada a los usuarios.



HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
REGIÓN DE SALUD
MEDINA



1.2. ANALISIS DE RESULTADOS

De acuerdo al seguimiento en el semestre de julio a diciembre de 2023, se evidenció desde direccionamiento estratégico, la Gerencia de la Empresa Social del Estado Región de Salud Medina, mostró compromiso con todo el personal administrando el programa de Bienestar Institucional con su equipo profesional la importancia de sensibilizar entre compañeros el componente del buen trato entre colaboradores y así mismo hacia la comunidad, el programa de humanización abanderando por profesional en el área de salud mental apoyado por el área de talento humano con el objetivo de promover la participación activa desde la visión de mejora continua a su vez se promovió por medio de comunicaciones de la institución se ha compartido en redes sociales de la página web y la página de fan page de facebook informando los eventos, acontecimientos, novedades, convocatorias e información de interés en materia de salud, velando por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios, de igual manera se determina bajo los seguimientos de la oficina de control interno, se ha venido realizando un acompañamiento hacia la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU con el fin de una ejecución efectiva y eficiente de las encuestas de satisfacción que son aplicadas a diario y se tabulan de manera oportuna, articulando los indicadores de gestión se activó el comité de ética para la comunidad con el acompañamiento de la Representante de Usuarios ante la Junta Directiva.

En ese orden prima para la Empresa Social del Estado Región de Salud Medina, trabajar en el mejoramiento continuo de la prestación de los servicios de salud cuyo objetivo es prestar un servicio con calidad y humanización que cumpla con los estándares establecidos en la normatividad vigente y apunte de manera determinante a la satisfacción del usuario, mejorando de manera inicial por medio del líder del área.

Por lo anterior, el compromiso de esta gestión administrativa es dar contestaciones a las PQRS'F que se dé respuesta dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Se contesta la petición en dicho plazo, se informa al interesado relacionado con el área respectiva, para que exprese los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta. Teniendo en cuenta el "Decreto ley 01 de 1994. Código Contencioso Administrativo. Artículo 6. Termino para resolver las PQRS'F.

2. SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

El procedimiento de medición de la satisfacción se realiza a través de la aplicación de las encuestas a los usuarios en los diferentes servicios, con el objetivo de medir el nivel de satisfacción e identificar las expectativas de los usuarios frente a la prestación de los servicios de salud.

La Empresa Social del Estado Región de Salud Medina, adaptó una herramienta para obtener una muestra estadística probabilística, de un tamaño de la población proporcionada que permita la objetividad de los indicadores para así evitar tamaños inexactos del objetivo estadístico por lo tanto durante el segundo semestre del año 2023, se realizó encuestas de opinión sobre la satisfacción de los usuarios por los servicios de salud recibidos en la Empresa Social del Estado Región de Salud Medina y sus sedes, con el fin de dar mayor alcance para conocer las necesidades y expectativas de los usuarios, se hizo uso de las herramientas de office de manera virtual dando cumplimiento a los lineamientos entregados por el área de Calidad con el formato para la aplicación de las encuestas de satisfacción de las cuales se ejecutó 2017 encuestas en las 4 sedes, dando un total para toda la vigencia de 2023 con un total general del año de 3017 encuestas de satisfacción.



Fuente: Reportes Presentados por Líder del Proceso

La grafica muestra una distribución de encuestas de satisfacción iniciando con el Municipio de Medina con un 57% que equivale a 1721 encuestas, seguido del 39% que equivale a 1168 encuestas en el Municipio de Paratebueno correspondiente al Centro de Salud de Paratebueno y puesto de salud Milagros de la Inspección de Maya jurisdicción de Paratebueno, continuando con un 4% que equivale a 128 encuestas realizadas en el Municipio de Ubalá B del puesto de Salud de San Pedro de Jagua Ubalá B.



HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
REGIÓN DE SALUD
MEDINA



2.1. MATRIZ GENERAL DE SATISFACCIÓN

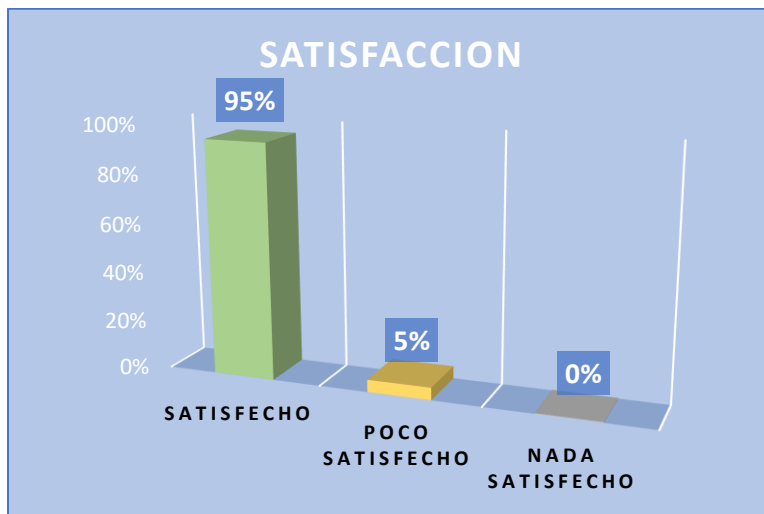
En la siguiente matriz podemos evidenciar de una manera más detallada el porcentaje de satisfacción mes a mes, y a su vez la relación de manera trimestral para el año 2023, la satisfacción global que obtuvo un porcentaje del 92%.

Encuestas de Satisfacción de la vigencia 2023

Indicador de satisfacción global de los usuarios	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL VIGENCIA 2023
RESPUESTA SASTIFECHOS	44	166	85	122	107	282	403	362	264	318	338	296	2787
Poco o nada Satisfecho Insatisfechos	11	31	7	8	4	41	8	4	11	5	4	4	138
MUESTREO	55	200	181	130	111	323	411	366	275	323	342	300	3017
% Satisfacción	80%	83%	47%	94%	96%	87%	98%	99%	96%	98%	99%	99%	

Fuente: Reportes Presentados por Líder del Proceso

En esta tabla se muestra por trimestre, evidenciando que se inició el primer trimestre con un 70% correspondiente a 436 encuestas, para el segundo trimestre se generó un aumento al 92.3% con una proporción de 564 encuestas, continuando para el tercer trimestre con un 98% equivalente a 1052 encuestas, finalizando el cuarto trimestre con un 99% con total de 965 encuestas, para un total de 3017 encuestas aplicadas para esta vigencia.



Fuente: Reportes Presentados por Líder del Proceso

Para la pregunta que califique su satisfacción con el servicio recibido, el resultado fue el siguiente: el 95% (2858 encuestados) está satisfecho, el 5% (159) está poco satisfecho y 0% nada satisfecho.



Fuente: Reportes Presentados por Líder del Proceso

Con respecto al motivo de satisfacción a la pregunta **de las siguientes razones, señale aquella por la cual califica como satisfactorio el servicio**, el resultado fue el siguiente: el 60% (1804) respondió que está satisfecho por la atención amable, el 32% (983) respondió que está satisfecho por la calidad del profesional y el 8% (230) respondió que está satisfecho por la rapidez en la atención.

2.2. ANALISIS DE RESULTADOS EN SATISFACCION

La oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU, para este semestre se propuso generar mayor acompañamiento a los usuarios en especial en los horarios de mayor afluencia en las salas de espera como una oportunidad de mejora importante para dar mayor alcance a la población para ejecutar la aplicación de las encuestas, se realizó charlas informativas sobre los derechos y deberes, fortaleciendo la información sobre los servicios de salud con base en el portafolio de servicios de la Empresa Social del Estado Región de Salud Medina, se robustece los factores de atención amable, calidad del profesional que los atiende y la rapidez en la atención, sin desconocer los otros cuestionamientos que también aportan de manera significativa, en este orden de ideas se procede a hacer un seguimiento estadístico en los gráficos arriba expuestos.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
REGIÓN DE SALUD
MEDINA



3. RECOMENDACIONES RELEVANTES PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

3.1. ACCIONES DE MEJORA

Se invita al área del Sistema de Información y Atención al Ciudadano, continuar con emitir respuesta de manera oportuna al 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas dando cumplimiento a la normatividad vigente.

Efectuar la aplicación de las encuestas de satisfacción por la líder de la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), con énfasis en una estrategia tecnológica para dar mayor alcance a los usuarios, en cada uno de los servicios y en los diferentes puntos de atención de las sedes de la Empresa Social del Estado Región de Salud Medina.

Realizar una verificación de las principales causas de las quejas y sugerencias por parte de los usuarios, con el fin de implementar acciones de mejora por parte de la entidad, para dar respuesta en la consecución de la cita médica para los usuarios de manera adecuada y oportuna articulando con el comité de ética dando alcance a la comunidad de la región.

Socializar a los usuarios por medio de la educación efectiva apoyándose con el equipo de Plan de Intervenciones Colectivas PIC, con el fin de dar más cobertura urbana y rural sobre los canales de comunicación de la Empresa Social del Estado Región de Salud Medina y sus sedes adscritas de manera permanente donde se fortalezca la comunicación entre la institución y los usuarios, en especial el plan de mejoramiento que se dio cumplimiento del cambio del sistema telefónico para garantizar el acceso a las citas médicas.

Elaborar y publicar los informes mensuales, trimestrales y semestrales a la página web www.esehospitalmedina.gov.co, con el fin de cumplir con lo establecido en la normatividad legal vigente.

La Empresa Social del Estado Región de Salud Medina, cumple con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, y da cumplimiento a las normas de robustecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en cuanto a la disposición de una oficina del Sistema de Información y Atención al Ciudadano – SIAU, área encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios, cumplimiento de la plataforma estratégica de la entidad de salud.



HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
REGIÓN DE SALUD
MEDINA



3.2. CONCLUSION

La Empresa Social del Estado Región de Salud Medina, tiene como prioridad los usuarios que está reflejado en la actualización de la plataforma estratégica aprobada para la vigencia 2023, el pasado 31 de enero de 2023, donde se contempló la gestión desde la Dirección Estratégica con su equipo de trabajo, bajo el liderazgo de la gerencia, buscando dar respuesta a la comunidad, en primera instancia de manera interna fortificando el capital humano con asistencias técnicas, capacitaciones en áreas específicas, seguimientos permanentes para garantizar el conocimiento de protocolos y buenas prácticas en salud acondicionadas a los diferentes procesos con la normatividad legal vigente, simultáneamente disminuyendo la brecha de dificultades por factores externos que aborda estas insatisfacciones, como lo es la energía eléctrica con sus múltiples caídas y cortes del fluido eléctrico, esto interfiere en el buen desarrollo del sistema tecnológico para el manejo de las diferentes áreas de atención en salud iniciando con la atención registrada en la oficina de caja y admisiones hasta la atención efectiva en la consulta médica y su tratamiento, se cuenta con el plan de contingencia de la planta eléctrica, pese a ello, el internet también se ve interrumpido, afectando la garantía de la atención de servicios en salud, sumado a esto, nuestra región que es dispersa geográficamente para la respuesta de atención en este tema de energía corresponde a una entidad externa, por otro lado, obtener profesionales capacitados que se vinculen con la institución ha sido complejo, se continua con la gestión de estrategias, sumado a esto el uso de canales por redes sociales, visitas a entidades de salud cercanas y estructuración de la contratación del talento asistencial para consolidar un equipo de alto rendimiento con el objetivo apremiante para dar cumplimiento a la misión de la Empresa Social del Estado Región de Salud Medina, seguir es un reto que no se interrumpirá para el beneficio de la comunidad.

LINA YINNETH VEGA HIDALGO

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces

Elaborado por:
Sandra Yolima Rojas Reyes
Apoyo Profesional al Área de Control Interno

"Unidos por la Comunidad, con Humanización y Calidad"
www.esehospitalmedina.gov.co - contactenos@esehospitalmedina.gov.co
Carrera 6 No. 11-38 – Código Postal: 251420135
PBX: 57 (601) 6651178 – Móvil: 57 3124499990