



HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
REGIÓN DE SALUD
MEDINA



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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**PERIODO DE
ENERO A JUNIO 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: 60 (1) 6651178 – Móvil: 57 3124499990





HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
REGIÓN DE SALUD
MEDINA



**Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y
Felicitaciones (PQRSF), Oficina Control Interno
Enero a Junio 2023
Ley 1474 de 2011 - Artículo 76**

De conformidad con lo dispuesto en el 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) de los Ciudadanos y diferentes grupos de interés que lo formulen, cumpliendo las normas legales y orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión, en el desempeño de la misión de la Empresa Social del Estado Región de Salud Medina.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces es de sus obligaciones para la realización de verificación, seguimiento y evaluación de los mecanismos de participación que disponga la Empresa Social del Estado Región de Salud Medina y determinar con ellos si se está cumpliendo con la oportunidad de los derechos de petición y con los tiempos de respuesta a los PQRS-F, entre otras.

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, primer trimestre (Enero a Marzo 2023) y el segundo trimestre (Abril a Junio 2023), con el ánimo de mejorar continuamente la prestación de los servicios.

A continuación, se detalla la estructura del presente informe:



HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
REGIÓN DE SALUD
MEDINA



SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS:

1. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades:

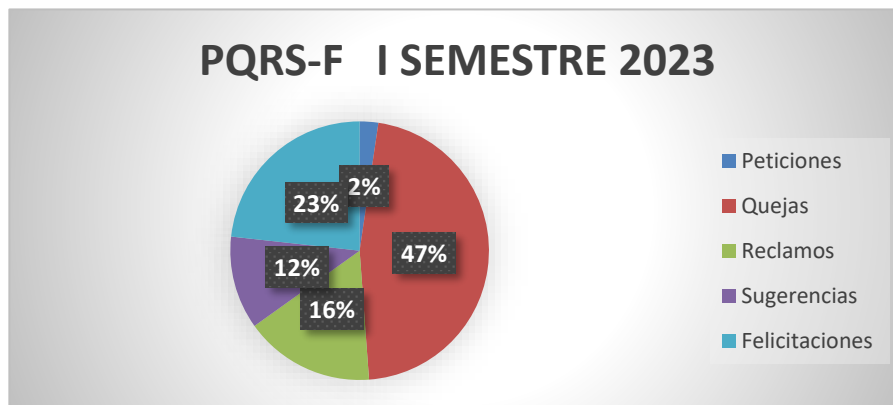
De acuerdo con la información entregada por la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario, se logró establecer que dentro del primer semestre, la Empresa Social del Estado Región de Salud Medina, presento el siguiente comportamiento en cuánto al trámite de las peticiones, quejas, reclamos,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

PRIMER SEMESTRE 2023

Durante el I semestre del año 2023 se recibieron 45 PQRS-F, divididas de la siguiente manera:

PQRSF I SEMESTRE - 2023						
MES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
Enero	0	1	0	1	2	4
Febrero	0	1	0	1	4	6
Marzo	0	4	0	0	0	4
Abril	0	6	1	2	3	12
Mayo	0	2	2	0	0	4
Junio	1	6	4	1	3	15
TOTAL	1	20	7	5	12	45

Fuente: Reportes Presentados por Líder del Proceso



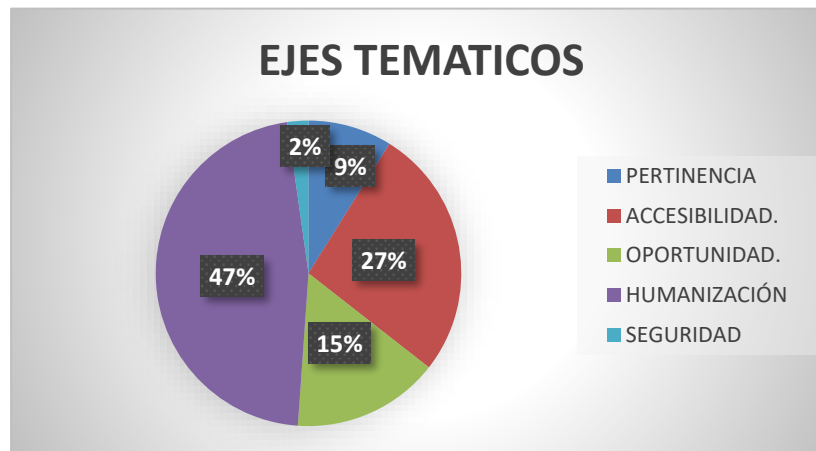
Fuente: Reportes Presentados por Líder del Proceso

De las 45 PQRS-F, recibidas durante el primer semestre se distribuyen en un 2% (1) Peticiones, 47% (20) Quejas, 16% (7) reclamos, 12% (5) sugerencias y con un 23% (12) felicitaciones.

DISTRIBUCIÓN DE LOS EJES TEMÁTICOS

PQRSF I SEMESTRE - 2023						
DETALLE	PERTINENCIA	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	HUMANIZACIÓN	SEGURIDAD	TOTAL
QUEJAS	1	9	1	9	0	20
RECLAMOS	0	1	6	0	0	7
SUGERENCIAS	0	1	0	3	1	5
FELICITACIONES	3	0	0	9	0	12
PETICIONES	0	1	0	0	0	1
TOTAL	4	12	7	21	1	45

Fuente: Reportes Presentados por Líder del Proceso



Fuente: Reportes Presentados por Líder del Proceso

Como se observa en la grafica de las 45 PQRS-F el porcentaje se clasifica de la siguiente manera: con un 9% (4) Pertinencia, 27% (12) Accesibilidad, con un 15% (7) Oportunidad, con un 47% (21) Humanización y con un 2% (1) Seguridad.

Es de aclarar que dentro del porcentaje de Humanización encontramos que 9 de las 21 respuestas de Humanización pertenecen a FELICITACIONES otorgadas por el trato amable y la buena atención brindada a los usuarios.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
REGIÓN DE SALUD
MEDINA



La Gerencia de la Empresa Social del Estado Región de Salud Medina, esta comprometida con todo el personal aplicando el programa de Bienestar Institucional, que tiene como finalidad; sensibilizar sobre el buen trato entre compañeros de manera interna como el buen trato hacia la comunidad, se cuenta con el programa de humanización, además por medio de las comunicaciones de la institución se ha compartido por medio de la página web y la página de fan page de facebook donde se informa los acontecimientos, novedades, convocatorias e información de interés en materia de salud, velando por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios, así mismo 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, así mismo se activo el comité de ética para la comunidad con el acompañamiento de la Representante de Usuarios ante la Junta Directiva.

En la actualidad, la Empresa Social del Estado Región de Salud Medina, viene trabajando 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 por medio del líder del área.

Por lo anterior, el compromiso de esta gestión administrativa es dar respuestas a las PQRS´F que se de respuesta dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar al interesado, expresando 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. Término para resolver.

2. Encuesta de medición de satisfacción e insatisfacción de los usuarios

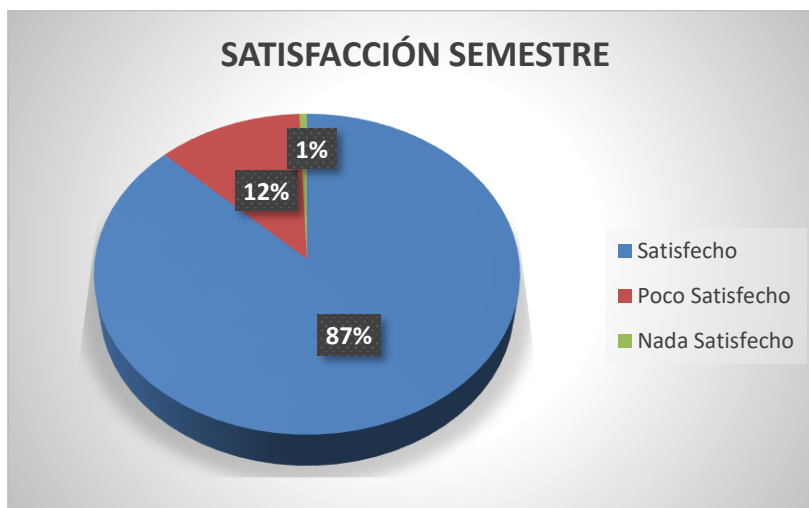
El procedimiento de medición de la satisfacción se realiza a través de la aplicación dirigida a los usuarios de los servicios, con el objetivo de medir el nivel de satisfacción y conocer las expectativas de los usuarios frente a la prestación de los servicios.

Durante el primer semestre del año 2023, se realizaron encuestas de opinión sobre la satisfacción de los usuarios por los servicios recibidos en la Empresa Social del Estado Región de Salud y sus sedes integradas en red. Se enfocó en identificar la calificación de la satisfacción del servicio recibido en la atención, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

SATISFACCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Muestreo	55	200	181	130	111	323	1000
Satisfecho	44	166	156	122	107	282	877
Poco Satisfecho	11	34	22	7	4	39	117
Nada Satisfecho	0		3	1	0	2	6

Fuente: Reportes Presentados por Líder del Proceso

Cómo se puede observar en la tabla en detalle, durante el primer semestre hubo mil 1000 usuarios, manifestaron 877 usuarios satisfechos, 117 usuarios Poco satisfechos y 6 usuarios nada satisfechos.



Fuente: Reportes Presentados por Líder del Proceso

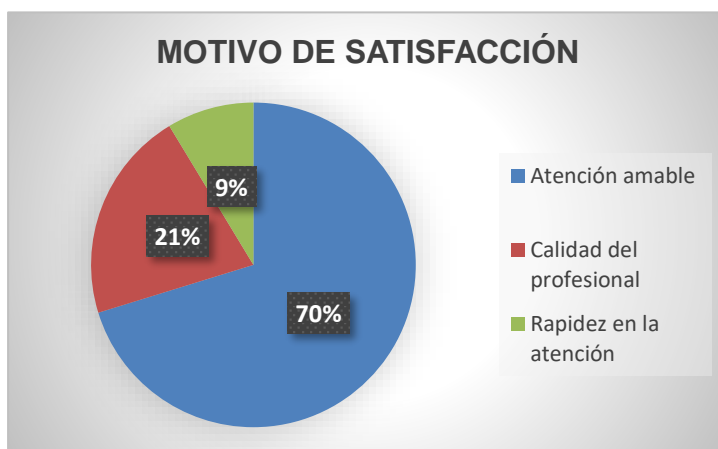
En el gráfico se evidencia que los 877 usuarios equivale al 87% de satisfacción con los servicios recibidos, seguido de los 117 usuarios correspondiente al 12% como Poco satisfechos y 6 usuarios es el 1% dando respuesta de nada satisfechos.

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, se realizó charlas informativas sobre los derechos y deberes, por lo tanto se fortalece la información sobre los servicios de salud en el portafolio de servicios de la Empresa Social del Estado Región de Salud Medina, se fortalece los factores de atención amable, calidad del profesional que los atiende y rapidez en la atención, en este orden de ideas se procede a hacer un seguimiento estadístico a la ¿pregunta por el motivo de la satisfacción, de las siguientes razones, señale aquella por la cual califica como satisfactorio el servicio?, el resultado fue el siguiente:

MOTIVO DE SATISFACCIÓN	CANTIDAD						TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
Atención amable	35	132	116	95	63	175	616
Calidad del profesional	5	26	28	15	35	76	185
Rapidez en la atención	4	8	12	12	9	31	76
TOTAL:	44	166	156	122	107	282	877

Fuente: Reportes Presentados por Líder del Proceso

De acuerdo a lo observado en la tabla del motivo de satisfacción, el total de usuarios que dieron respuesta fueron 877 personas, de ellos 616 usuarios conciben que recibieron atención amable, continuando con 185 usuarios que reciben calidad del profesional que los atiende, seguido de 78 usuarios que consideran que hubo rapidez en la atención del servicio en salud.



El gráfico muestra que el 70% equivale a las 616 usuarios conciben que recibieron atención amable, continuando con el 21% de los 185 usuarios que reciben calidad del profesional que los atiende, seguido del 9% de los 78 usuarios que consideran que hubo rapidez en la atención del servicio en salud.

Fuente: Reportes Presentados por Líder del Proceso



HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
REGIÓN DE SALUD
MEDINA



Con respecto a la pregunta por el motivo de la insatisfacción, ¿en caso de insatisfacción, indique la causa?, el resultado fue el siguiente:

MOTIVO DE INSATISFACCIÓN	CANTIDAD						TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
Incumplimiento de la cita programada, me toco esperar mucho tiempo	9	19	22	2	22	23	97
Tuve mucha dificultad para comunicarme para pedir la cita	1	8	1	2	1	5	18
Para conseguir la cita me toco esperar mucho tiempo, no había.	1	3	1	2	1	5	13
La explicación sobre mi situación de salud no fue clara	0	0	0	0	0	0	0
El profesional no es una persona amable	0	2	1	0	1	2	6
No había los elementos necesarios para mi atención	0	0	0	0	0	6	6
Siento que mi problema de Salud no fue resuelto	0	2	0	1	0	0	3
Total	11	34	25	7	25	41	143

Fuente: Reportes Presentados por Líder del Proceso



Fuente: Reportes Presentados por Líder del Proceso



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
REGIÓN DE SALUD
MEDINA



Con respeto a los resultados se observa en la tabla y gráfico respectivamente, que los tres primeros motivos de insatisfacción son más relevantes sin descuidar los otros motivos que también se les hará el seguimiento pertinente.

ACCIONES DE MEJORA

Se recomienda al área del Sistema de Información y Atención al Ciudadano, dar respuesta de manera oportuna al 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas en cumplimiento a la normatividad vigente.

Realizar aplicación de las encuestas es realizada por la líder de la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), con 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.

Socializar a los usuarios por medio de la educación 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 fortalecer 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 misión de la entidad.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
REGIÓN DE SALUD
MEDINA



CONCLUSION

Para la Empresa Social del Estado Región de Salud Medina, tiene como prioridad los usuarios que esta reflejado en la actualización de la plataforma estratégica aprobada para esta vigencia, donde se contempla 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 fortaleciendo 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, en 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 desempeño con el objetivo apremiante para dar cumplimiento a la misionalidad de la entidad, 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
Coordinadora Administrativa

