	<p style="text-align: center;">AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO</p>	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN FÉLIX DE LA DORADA**

**INFORME SEMESTRAL SOBRE LA OFICINA DE SERVICIO DE
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU.**

PERIODO: I SEMESTRE DE 2022.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Presentado a:

**DIEGO LUIS ARANGO
ANTONIO MARÍA GÓMEZ BETANCUR
PAOLA MORALES BOTERO**

**Gerente
Prof. Especializado Área Administrativa
Coordinador SIAU**

	AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de la Empresa Social del Estado Hospital San Félix de La Dorada - Caldas, en cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”* y en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”* y al artículo 2.2.21.4.9 del decreto 648 de 2.017 *“Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública”*, presenta Informe semestral sobre la oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU de la E.S.E. Hospital San Félix la cual recibe, tramita y resuelve las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones formulados por los ciudadanos, durante el periodo comprendido entre el 1° de Enero al 30 de Junio del 2021.

Los canales de recepción de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en la ESE son:

- A. Página Web: <http://hospitalsanfelix.gov.co/>, Botón de PQRS de la página principal o dar clic en Atención al Usuario y luego en PQRS.
<http://hospitalsanfelix.gov.co/mecanismos-pqrs/>
<http://hospitalsanfelix.gov.co/contactenos/>
- B. Los Buzones de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, ubicados en la Sede Central, los Puestos de Salud de las Ferias, las Margaritas y los Andes, ubicados en el área Urbana y el Puesto de Salud de Guarinocito ubicado en el área Rural de La Dorada.
- C. En los correos electrónico del Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU: atencionalusuario@hospitalsanfelix.gov.co y siau@hospitalsanfelix.gov.co.
- D. En la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuarios SIAU, Ubicada en el Primer piso de la Sede Central en la calle 12 # 4 - 20.
- E. Telefónicamente a través de las líneas (57) +(6) 8392000 ext. 124.
- F. A través de la Ventanilla Única de la E.S.E. Hospital San Félix, Ubicada en el segundo piso de la Sede Central en la calle 12 # 4 - 20.

La E.S.E. Hospital San Félix cuenta con Comité de quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones el cual tiene como funciones las de garantizar la apertura de los buzones, consolidar, analizar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, hacer seguimiento a las acciones de mejoramiento, presentar a la Gerencia informe con las recomendaciones respectivas, este Comité tiene una secretaria técnica que para este periodo fue ejercida por el funcionario encargado de la Oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU y que tiene como funciones la de levantar las actas de la apertura de los buzones, remitir las manifestaciones al área que le concierna responder las inquietudes del usuario, elaborar los


NIT. 810.000.913-8

Dirección: Calle 12 No. 4-20 Teléfonos (6) 8392000 / 018000941888

La Dorada - Caldas - Colombia

www.hospitalsanfelix.gov.co

Página 2 de 23

	AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

consolidados de la información relativa a las manifestaciones, comunicar dentro de los términos de ley la respuesta a los usuarios y posteriormente presentar informe a la Gerencia con la información correspondiente, según lo establece la ESE mediante resolución 1328 del 19 de diciembre de 2.014, modificado por la resolución 789 de 19 de abril del 2.017, este procedimiento fue instaurado por la resolución 1522 del 5 de noviembre de 2015, por la cual se adopta el Manual de Información y Atención al Usuario, en la actualidad aunque el manual sigue vigente el procedimiento se actualizó, se aprobó y se publicó en la plataforma ALMERA con fecha del 28 de abril del 2021.

Para la E.S.E. Hospital San Félix, toda actuación que inicie cualquier persona ante sus autoridades o representantes, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

En este informe se analiza la información emitida por el área del SIAU, las bases de datos y sus expedientes con el fin de establecer recomendaciones para contribuir al mejoramiento continuo en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones que interpone la ciudadanía ante la Empresa Social del Estado Hospital San Félix de La Dorada.

2. OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y al artículo 2.2.21.4.9 del decreto 648 de 2.017, en lo referente a la presentación del informe semestral a la Alta Dirección de la E.S.E. Hospital San Félix, sobre la oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario, SIAU, la cual recibe, tramita y resuelve las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones que la ciudadanía interpone ante esta.

3. ALCANCE

Revisión y análisis de los informes mensuales y trimestrales de PQRS y Felicitaciones, emitidos por la Oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario con el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones que fueron interpuestos por la ciudadanía ante la Empresa Social del Estado Hospital San Félix de La Dorada - Caldas, análisis de las bases de datos que los originaron, análisis de los resultados mensuales y trimestrales de las encuestas de satisfacción realizadas y de las bases de datos que los originaron, todo esto en el período comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2022.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia - Art. 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".
- Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", artículo 12 literal i)

NIT. 810.000.913-8

Dirección: Calle 12 No. 4-20 Teléfonos (6) 8392000 / 018000941888

La Dorada - Caldas - Colombia

www.hospitalanfelix.gov.co

Página 3 de 23

	AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

"Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente".

- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: "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".
- Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Decreto 124 del 26 de enero de 2016 "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Decreto 648 de abril 19 de 2017 "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública", artículo 2.2.21.4.9 Informes. Los jefes de control interno o quienes hagan sus veces deberán presentar los informes que se relacionan a continuación, literal b). Los informes a que hacen referencia los artículos 9° y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Circular 001 de 2011 - del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno- Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.
- Resolución 1328 del 19 de diciembre de 2014 de la Empresa Social del Estado Hospital San Félix por la cual se "Conforma y reglamenta el Comité de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones"
- Resolución 789 de 19 de abril del 2017 de la Empresa Social del Estado Hospital San Félix, que modifica la Resolución 1328 del 19 de diciembre de 2014.
- Resolución 1522 del 5 de noviembre de 2015, "por la cual se adopta el Manual de Información y Atención al Usuario"
- Resolución 1519 del 2020 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos".
- Procedimiento Gestión de PQR, Versión 1 del 28 de abril de 2021.

5. METODOLOGÍA

Análisis de las siguientes fuentes de información como fundamento para la realización del presente informe:

- Base de datos, archivo Excel con PQRS y Felicitaciones correspondientes a cada mes del primer semestre de 2022, elaborado por parte de la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuarios SIAU de la ESE.
- Expedientes físicos con los documentos soportes de las PQRS
- Archivo en medio magnético de la tabulación de encuestas de Satisfacción del primer semestre de 2022.
- Análisis trimestral de las encuestas de Satisfacción en medio magnético.

NIT. 810.000.913-8

Dirección: Calle 12 No. 4-20 Teléfonos (6) 8392000 / 018000941888

La Dorada - Caldas - Colombia

www.hospitalsanfelix.gov.co

Página 4 de 23

	AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

- Manual de Información y atención al usuario.
- Procedimiento, Gestión de PQR, Versión 1 del 28 de abril de 2021 de la Plataforma ALMERA.

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La Empresa Social del Estado Hospital San Félix de La Dorada, cuenta con el Procedimiento “Manual de Información y Atención al Usuarios SIAU”, cuyo objetivo consiste en:

" Promover en el cliente interno el buen trato hacia a los usuarios y la habilitación de herramientas para brindar un servicio oportuno, eficiente y de calidad"

“Verificar el cumplimiento de los derechos y deberes del paciente/familiar para lograr una prestación del servicio en total armonía".

Y con los siguientes objetivos específicos, en cuanto a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades, se tiene:

“Analizar y valorar los PQRS realizando seguimiento respectivo para dar la respuesta al usuario como resultado de la gestión realizada.”

“Identificar las necesidades, expectativas de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la institución e identificar sus prioridades.”, para ello se realiza apertura de los buzones de sugerencias y felicitaciones cada 8 días, en compañía de un usuario como testigo, de la Líder de Calidad de la E.S.E. Hospital San Félix, como representante del Comité de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades, dando cumplimiento a lo solicitado en la resolución 789 y en ocasiones con el acompañamiento de una funcionaria de la Secretaria de Salud Municipal, este procedimiento contiene:

- A. Formato de Sugerencias para los usuarios.
- B. Acta de apertura de los buzones.
- C. Acta de apertura del buzón de PQR –S (Trascripción de la Manifestación)
- D. Formato de asignación de queja para trámite.
- E. Análisis de la Queja por parte del área encargada.
- F. Respuesta al usuario.
- G. Traslado al Comité de Ética si es del caso.

Y en cuanto a la satisfacción de los usuarios el objetivo es:

“Evaluar la satisfacción de los pacientes/acudientes con los servicios recibidos a través de encuestas que midan ese indicador.”, para ello la Empresa Social del Estado Hospital San Félix de La Dorada, realiza encuestas de satisfacción de forma mensual, el procedimiento también contiene:

- H. Formatos de encuestas de satisfacción.

También esta como objetivo:

“Monitorizar la prestación de los servicios en urgencias, partos, consulta médica, odontología y laboratorio, identificando las barreras que impidan una atención oportuna y con calidad, retroalimentar los macro procesos gerenciales para controlar las desviaciones encontradas y

NIT. 810.000.913-8

Dirección: Calle 12 No. 4-20 Teléfonos (6) 8392000 / 018000941888

La Dorada - Caldas - Colombia

www.hospitalsanfelix.gov.co

Página 5 de 23

	AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

documentadas.”, para ello la funcionaria Líder del Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU, realiza recorridos por los servicios de forma periódica.

A partir del 28 de abril del año 2021 se estableció el procedimiento, Gestión de PQR, Versión 1, el cual esta publicado en la Plataforma ALMERA que es el aplicativo de gestión de la ESE, en la cual se detallan y controlan los procedimientos desarrollados en el área del SIAU.

A. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Con el ánimo de fortalecer la dinámica en la prestación de servicios del Hospital San Félix, con el objeto digno de escucha a los usuarios y/o cuidadores de los pacientes, de conocimiento es que se ha tomado como referente la medición de la satisfacción de nuestros beneficiarios con base a las unidades funcionales, aplicándose la encuesta de satisfacción logrando identificar mediante el consolidado global del mismo cada unidad funcional con su diferencia en la proyección.

Se realizaron para el primer semestre del año 2022 un cálculo para una muestra de 2216 encuestas, como resultado de la dinámica en la prestación de los servicios, se toma como referente para medir la satisfacción del usuario con base a las unidades funcionales, aplicándose la encuesta de satisfacción logrando identificar mediante el consolidado de satisfacción global.

Las encuestas fueron realizadas por una funcionaria que desarrolla sus funciones como apoyo al área de SIAU, las cuales aportaron de manera directa en la aplicación almera, para fines de registro y evitar sesgos en la información

 Hospital San Félix E.S.E. LA DORADA - CALDAS "ATENCIÓN CON SENTIDO HUMANO"	AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

 Hospital San Félix E.S.E. LA DORADA - CALDAS "ATENCIÓN CON SENTIDO HUMANO"	ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS	CÓDIGO:SI-S06-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-04-28

FECHA	DIA	MES	AÑO
			2021

Señor usuario nuestro compromiso es la atención con sentido humano, lo invitamos a diligenciar el siguiente cuestionario y así poder conocer su experiencia en la prestación de nuestros servicios logrando cada día mejorar para su bienestar y el de su familia.

MARQUE CON UNA X EL SERVICIO QUE DESEA CALIFICAR.

SERVICIO	URGENCIAS	CONSULTA EXTERNA	QUIROFANOS	GINECOBSTERICIA	PEDIATRIA	UCI COVID
	HOSPITALIZACION	CAJA	ATENCION AL CLIENTE	VACUNACION	ODONTOLOGIA	UCIN
	FISIOTERAPIA	ESPECIALISTA	ESTADISTICA	RAYOS X	ADMINISTRACION	HOSPITALIZACION COVID
	PUESTOS M DE SALUD LAS FERIAS	PUESTO DE SALUD LOS ANDES	PUESTO DE SALUD LAS MARGARITAS	PUESTOS DE SALUD GUARINOCITO	PUESTO DE SALUD BUENA VISTA	FARMACIA

CÓMO CALIFICARÍA USTED LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL HOSPITAL SAN FELIX POR FAVOR MARQUE CON UNA X.


1. Muy mala	2. Mala	3. Regular	4. Buena	5. Muy buena.	6. N responde
-------------	---------	------------	----------	---------------	---------------

EXPERIENCIA EN EL SERVICIO SELECCIONADO.		CALIFICACIÓN					
		1	2	3	4	5	6
1	¿Cómo califica la forma como fue el trato del personal hacia usted?						
2	¿Cómo califica la presentación personal de los funcionarios del área?						
3	¿Cómo considera el tiempo de espera mientras fue atendido?						
4	¿Cómo considera la limpieza de las instalaciones del hospital, incluyendo áreas de espera, baños y áreas de atención?						
5	¿La información que recibió del personal sobre su necesidad fue?						
6	Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del hospital san felix.						



¿Recomendaría a su familia y amigos este Hospital?	Definitivamente SI	Definitivamente NO.	Probablemente SI.	Probablemente NO.	No responde.
--	--------------------	---------------------	-------------------	-------------------	--------------

Observaciones _____

	AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

A continuación, se describe el número de encuestas que se practicaron por parte de la oficina del SIAU de la ESE Hospital San Félix para cada mes.

MES	ENCUESTAS
Enero	296
Febrero	437
Marzo	448
Abril (fórmula)	427
Mayo	313
Junio	295
Total	2216

Fuente: Oficina SIAU ESE Hospital San Félix.

Y los servicios en los que se practicaron las encuestas fueron los siguiente:

SERVICIO
URGENCIAS
HOSPITALIZACION
FISIOTERAPIA
CONSULTA EXTERNA
FACTURACION
ESPECIALISTA
QUIROFANOS
ATENCION AL CLIENTE
ESTADISTICA
GINECO
VACUNACION
RAYOS X
PEDIATRIA
ODONTOLOGIA
ADMINISTRACION
UCI COVID
UCIN
HOSPITALIZACION COVID
FARMACIA
PS FERIAS
PS ANDES

NIT. 810.000.913-8

Dirección: Calle 12 No. 4-20 Teléfonos (6) 8392000 / 018000941888

La Dorada - Caldas - Colombia

www.hospitalsanfelix.gov.co

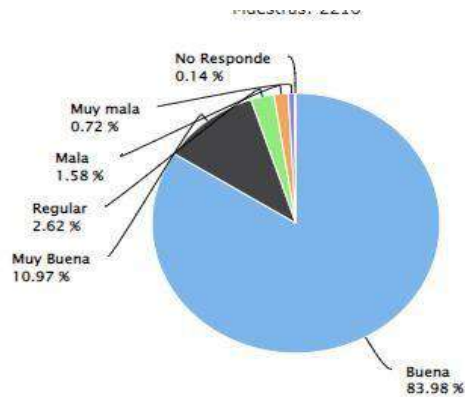
Página 8 de 23

	AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

PS GUARINOCITO
PS BUENAVISTA
PS MARGARITAS

SATISFACCIÓN GLOBAL CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2022

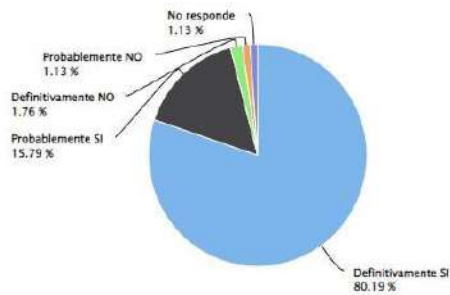
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Hospital San Félix de la Dorada Caldas? (Pregunta #6 de la encuesta res 0256)



95 %

Opción	Total	%
Buena	1861	84%
Muy Buena	243	11%
Regular	58	2.6%
Mala	35	1.6%
Muy mala	16	0.7%
No Responde	3	0.1%
Total	2216	100%

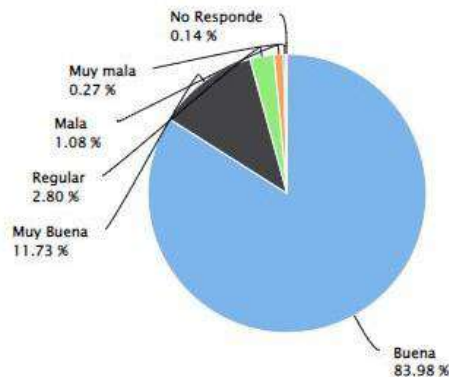
¿Recomendaría a su familia y amigos esta IPS? (Pregunta #7 de la encuesta res 0256)



95.9

Opción	Total	%
Definitivamente SI	1777	80.2%
Probablemente SI	350	15.8%
Definitivamente NO	39	1.8%
Probablemente NO	25	1.1%
No responde	25	1.1%
Total	2216	100%

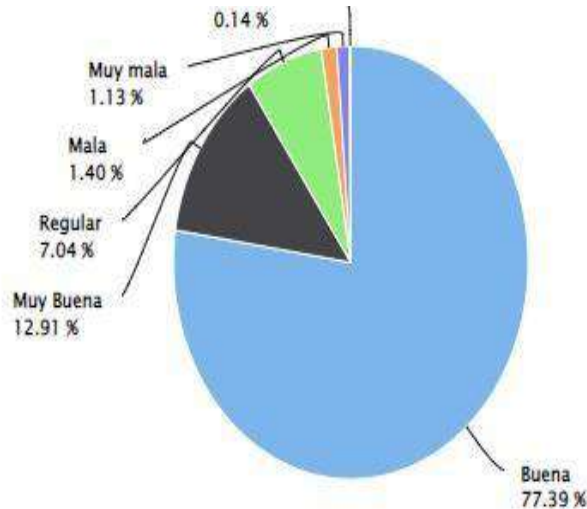
¿cómo califica la presentación personal de los funcionarios del área?



95.7%

Opción	Total	%
Buena	1861	84%
Muy Buena	260	11.7%
Regular	62	2.8%
Mala	24	1.1%
Muy mala	6	0.3%
No Responde	3	0.1%
Total	2216	100%

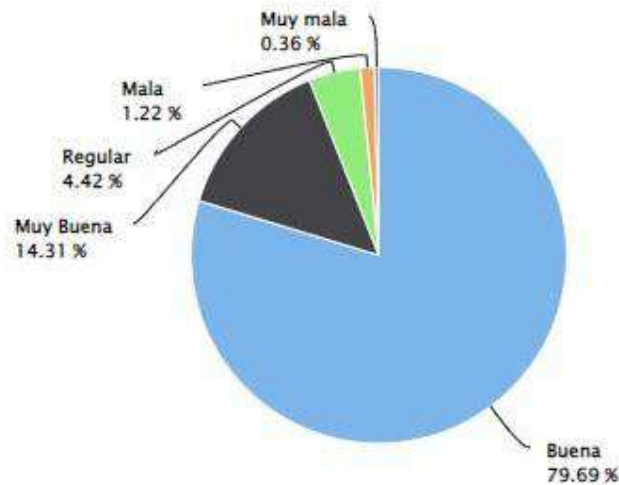
¿Cómo considera el tiempo de espera mientras fue atendido?



92.1%

Opción	Total	%
Buena	1715	77.4%
Muy Buena	286	12.9%
Regular	156	7%
Mala	31	1.4%
Muy mala	25	1.1%
No Responde	3	0.1%
Total	2216	100%

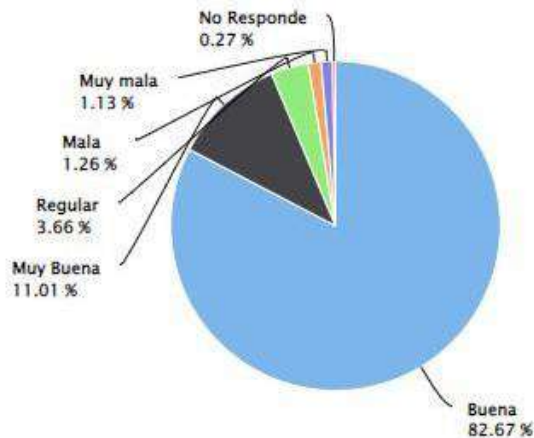
¿Cómo califica la forma como fue el trato del personal hacia usted?



93.9%

Opción	Total	%
Buena	1766	79.7%
Muy Buena	317	14.3%
Regular	98	4.4%
Mala	27	1.2%
Muy mala	8	0.4%
Total	2216	100%

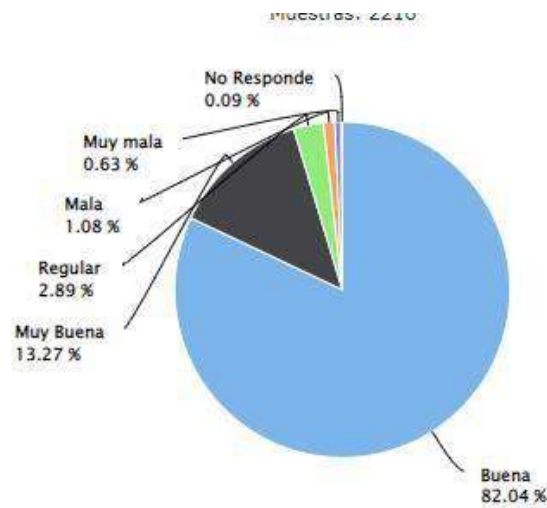
1. ¿Cómo considera la limpieza de las instalaciones del hospital, incluyendo áreas de espera, baños y áreas de atención?



93.6%

Opción	Total	%
Buena	1832	82.7%
Muy Buena	244	11%
Regular	81	3.7%
Mala	28	1.3%
Muy mala	25	1.1%
No Responde	6	0.3%
Total	2216	100%

1. ¿La información que recibió del personal sobre su necesidad fue?



95.3%

Opción	Total	%
Buena	1818	82%
Muy Buena	294	13.3%
Regular	64	2.9%
Mala	24	1.1%
Muy mala	14	0.6%
No Responde	2	0.1%
Total	2216	100%

	AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

Análisis de los resultados obtenidos por la Oficina SIAU “Sistema de Información y Atención al Usuario” durante el primer semestre de 2021, en la tabulación de las Encuestas de Satisfacción:

No obstante las apreciaciones anteriores, las encuestas fueron tabuladas por la oficina del SIAU, para lo cual se utiliza herramienta en Excel.

Sea lo primero mencionar que la satisfacción global del primer semestre de 2022 en todos los servicios medidos en la ESE Hospital San Félix, fue del 94.5% lo que está 0.28% por encima de lo obtenido en el semestre anterior que fue 94.28%, un muy leve incremento en la satisfacción.

Realizando análisis de las encuestas, observamos que, la pregunta mejor calificada en términos generales para el primer semestre del 2022, fue: Recomendaría a su familia y amigos esta IPS? la cual obtuvo un 95.9%, que para el semestre anterior tuvo una calificación de 95.09% lo que significa que ha mejorado el servicio con un incremento de 0.81%, la segunda mejor calificada, para el presente informe fue: ¿Cómo califica la presentación de los empleados? con un 95.7%, que para el semestre anterior fue de 97.26% la cual tuvo una disminución de 1.56% aunque fue pequeño pero se debe tener en cuenta que cada día debemos es mejorar en el servicio.

La pregunta con calificación en promedio más baja en el semestre fue ¿Cómo considera el tiempo de espera mientras fue atendido? obteniendo un 92.1%, le siguió ¿Cómo considera la limpieza de las instalaciones del hospital, incluyendo áreas de espera, baños y áreas de atención?”, obteniendo un 93.6%.

Por otra parte, es de resaltar que los servicios ya se han normalizado, después de las restricciones por el estado de emergencia a causa de la pandemia del COVID 19 decretadas desde el año 2020.

Se recomienda que se estructure un sistema que permita la recolección de la información en los Puestos de Salud cada semana no dejar pasar tanto tiempo en la recogida del buzón para que los usuarios obtengan una respuesta más rápida a las PQRS.

B. ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Se informó desde el SIAU que se realizaron reuniones con miembros de la asociación de usuarios y los veedores para hacer socialización de actividades del Hospital y programar eventos para el año 2022, de lo cual se encuentran 5 actas, de las siguientes fechas, 12 de enero, 9 de febrero, 22 de marzo, 7 de junio 22 y en abril 26 se programó pero no hubo


NIT. 810.000.913-8

Dirección: Calle 12 No. 4-20 Teléfonos (6) 8392000 / 018000941888

La Dorada - Caldas - Colombia

www.hospitalsanfelix.gov.co

Página 15 de 23

	AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

asistencia, estas reuniones son importantes ya que se mantienen los canales de comunicación entre los usuarios y la E.S.E. Hospital San Félix y se conocen de primera mano las observaciones de la comunidad para que la E.S.E. pueda instaurar planes de mejora en la prestación de los servicios.

C. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

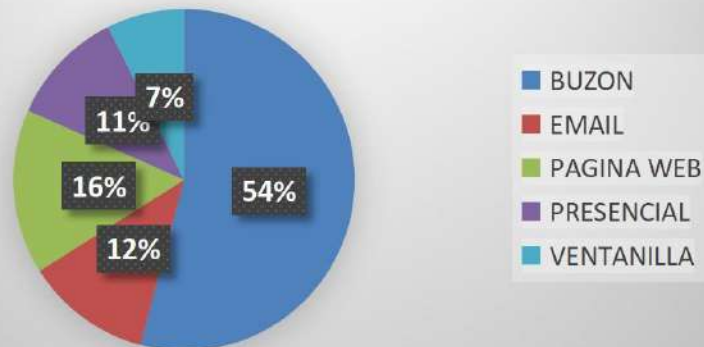
Al revisar la base de dato proporcionada por la oficina con relación a la información de las PQRSF, se encuentran algunas inconsistencias, las cuales se describen a continuación: la base de datos tiene algunos registros incompleta, hay errores en la caracterización de algunos ítem de las manifestaciones, se observa que el llenado de la base de datos no se hace con las mismas palabras por lo que se presentan resultados fraccionados al momento de agrupar la información, se encuentran inconsistencias en las fechas, posterior a estas observaciones se realizaron algunos ajustes, a criterio de esta auditor y otras basada en los documentos soportes, después de los cuales se extrae la información y se agrupa en los cuadros que se detallan mas adelante.

Recomendación establecer convenciones con el fin de que las estadísticas tengan uniformidad, si la base de datos esta en Excel, se hace a través de casillas condicionales y si esta en la plataforma ALMERA se debe parametrizar, también se recomienda crear la clasificación por cargo de la persona de la cual se quejan.

Verificando los informes realizados por la oficina del SIAU desarrolladas de forma mensual y trimestral, con la información extractada por la Oficina de Control Interno para la elaboración de este informe, se observa que existen algunas diferencias pequeñas en las estadísticas, se observa que estos informes tienen una descripción general y no presenta cuadros comparativos con los otros meses para ver la evolución.

Consolidado del primer semestre de 2022 de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, recibidos por La Oficina SIAU “Sistema de Información y Atención al Usuarios”, clasificados por el medio de recibo.

Mecanismo de Participación de Usuario

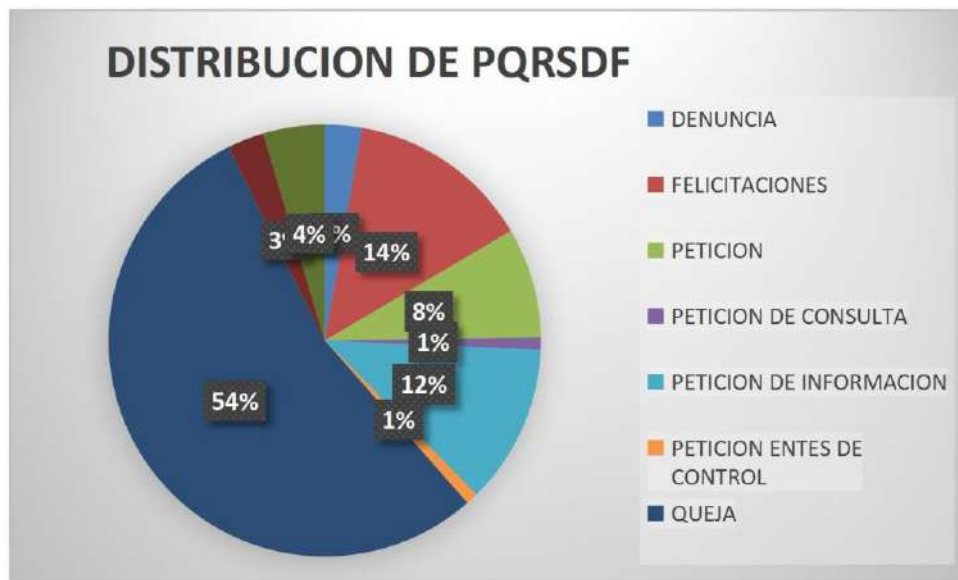


BUZON	59
EMAIL	13
PAGINA WEB	17
PRESENCIAL	12
VENTANILLA	8
TOTAL	109

	AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

DISTRIBUCIÓN PQRSDF (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, Y FELICITACIONES).

DENUNCIA	3
FELICITACIONES	15
PETICION	9
PETICION DE CONSULTA	1
PETICION DE INFORMACION	13
PETICION ENTES DE CONTROL	1
QUEJA	59
RECLAMO	3
SUGERENCIA	5
TOTAL	109




Para el primer semestre de 2022 se presentaron 109 manifestaciones lo que implica una disminución del 41. % en comparación con el segundo semestre del 2021, de acuerdo a esto se deduce que la ESE Hospital San Félix cada día esta anuando esfuerzos con la ayuda de todo el personal comprometido para prestar un mejor servicio a la comunidad doradense.

NIT. 810.000.913-8

Dirección: Calle 12 No. 4-20 Teléfonos (6) 8392000 / 018000941888

La Dorada - Caldas - Colombia

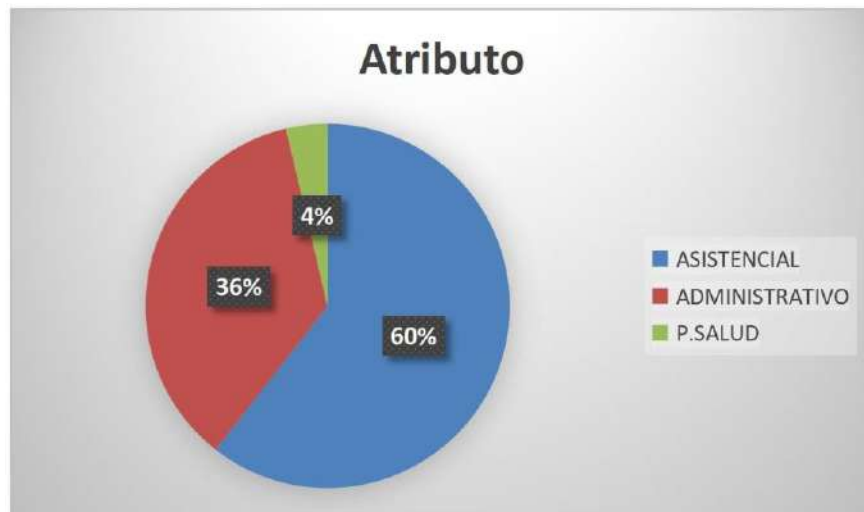
www.hospitalsanfelix.gov.co

	AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

Se logra observar según la anterior tabla la mayor de las manifestaciones son quejas con un total 59 quejas que representan el 54%, seguido de las felicitaciones con 15 que representan el 14%, peticiones 13 representan el 12%, peticiones 9 representan el 8%

Comportamiento de las áreas analizadas frente a los requerimientos del usuario:

ASISTENCIAL	66
ADMINISTRATIVO	39
P.SALUD	4
TOTAL	109



Se observa que el 60% de las PQRs del primer semestre del año 2022 están en el servicio asistencial (66) 36% del área administrativa (39) y el 4 % en los puestos de salud (4) que tiene la ESE en el municipio.

Los funcionarios del SIAU informan que para este semestre no se dio traslado de ninguna queja al Comité de Ética para su análisis.

	AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

Las quejas internas por situaciones entre los colaboradores, estas son tratadas a través del Comité de Control Disciplinario Interno, el Comité de Convivencia Laboral o a través de los supervisores de los contratos tanto de la parte Administrativa como Asistencial.

Se identifican, durante el primer periodo del año 2022 y dentro del análisis elaborado, los siguientes atributos afectados relacionados y de manera cuantificada:

Satisfacción del Usuario: Nivel del estado de ánimo del Usuario- Paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas.

Pertinencia: Garantía que los usuarios reciban los servicios que requiere.

Oportunidad: Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

Accesibilidad: Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud.

Seguridad: Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención.

CONTINUIDAD	4
SEGURIDAD	5
SATISFACCION AL USUARIO	49
PERTINENCIA	10
OPORTUNIDAD	18
ACCESIBILIDAD	23
TOTAL	109

NIT. 810.000.913-8

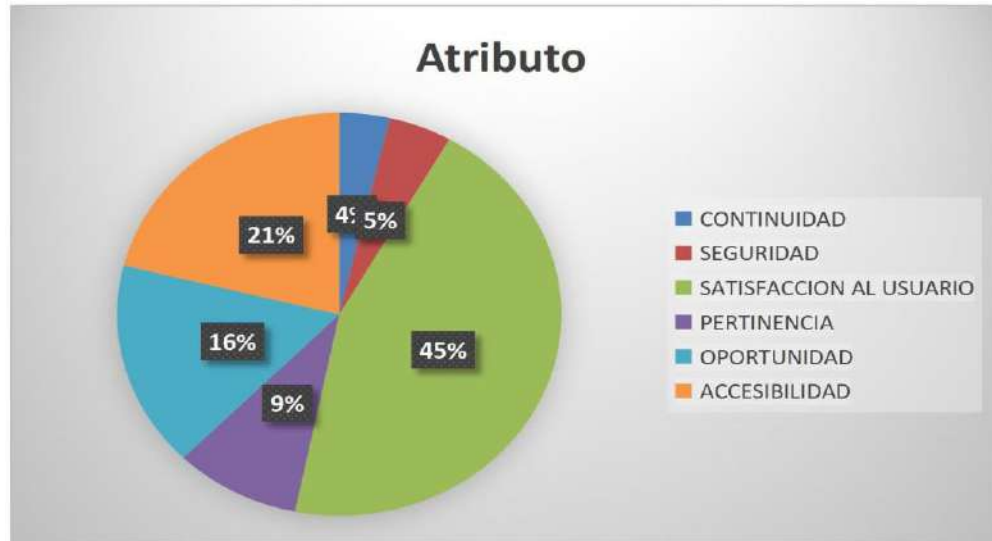
Dirección: Calle 12 No. 4-20 Teléfonos (6) 8392000 / 018000941888

La Dorada - Caldas - Colombia

www.hospitalsanfelix.gov.co

Página 20 de 23

	AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02



Se observa que según la clasificación realizada en la base de datos por la oficina del SIAU el principio más afectado fue la SATISFACCION DEL USUARIO con 49 manifestaciones es decir el 45%, sigue el principio de ACCESIBILIDAD, con 23 manifestaciones es decir el 21%, OPORTUNIDAD con 18 manifestaciones es decir el 16%, luego PERTINENCIA con 10 manifestaciones es decir el 9%, luego SEGURIDAD con 5 manifestación es decir el 5%, por último, la CONTINUIDAD con el 4%.

Se observa además que la mayoría de las felicitaciones no se contestan, Recomiendo que se les den respuesta igual que a todas las manifestaciones, si no se quiere hacer personal entonces respuesta por edicto en la página WEB Institucional.

Los buzones de sugerencia de la ESE se están abriendo cada ocho días como está establecido en el procedimiento.

En la revisión física de los expedientes se encuentran dos carpetas con las manifestaciones, los soportes y las respuestas, se encuentra que hay condiciones de orden, pero sin cumplir las normas de archivo y con relación a los documentos se encuentra que la mayoría tiene impreso el envío por correo electrónico.

7. CONCLUSIONES

Con lo revisado y analizado se concluye que los reportes del semestre reflejan una mejoría con relación al semestre anterior, tanto en el registro como en los soportes.

NIT. 810.000.913-8

Dirección: Calle 12 No. 4-20 Teléfonos (6) 8392000 / 018000941888

La Dorada - Caldas - Colombia

www.hospitalsanfelix.gov.co

Página 21 de 23

	AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

Los buzones de los puestos de saludo no se abren cada ocho días los viernes a veces pasan 15 o 20 días para abrirlos.

El número de encuestas a aplicar en el mes en los servicios depende de la productividad de la ESE.

Con el presente informe la Oficina de Control Interno da cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011.

8. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno presenta las siguientes recomendaciones, a los procesos de trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones que la ciudadanía interpone y al de encuestas de satisfacción, con el fin de que se analicen y si se considera pertinentes, tenerlas en cuenta por la Gerencia, el Comité de Quejas y Reclamos Institucional y la Oficina SIAU “Sistema de Información y Atención al Usuarios” para el ajuste de los procesos.

1. Cumplir con lo establecido en el procedimiento interno, Gestión de PQR, código SI-S06-PR01 versión 1, el cual esta publicado en la plataforma ALMERA, con fecha de actualización del 28 de abril del 2021.
2. Realizar los comités según como está estipulado de manera mensual y socializar los informes mensuales de las PQRS.
3. Promocionar la línea telefónica como canales de reportes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
4. Dejar evidencia de los envíos de la correspondencia con las respuestas de las PQRS o de los recibidos de los quejosos, por correo electrónico, por ventanilla única, por edicto o por la página web.
5. Seguir implementando los procesos de capacitación desde todas las áreas para concientizar a los funcionarios sobre la atención a los usuarios en las mejores condiciones de Humanidad, Calidad y Oportunidad, fomentando los principios de respeto, honestidad, compromiso, diligencia y justicia.
6. Seguir con el programa de capacitación a la Asociación de Usuarios en temas relacionados con la participación en los procesos de la Institución y en la prestación de servicios.
7. Para el sistema de Encuestas de Satisfacción, ajustarlo para que permita la recolección de toda la información de una forma anónima y segura para los usuarios con el fin de garantizar la honestidad de las respuestas, incluida las recolectadas en los Puestos de Salud.
8. Incluir en el análisis de las encuestas todas las preguntas para determinar la percepción de los usuarios y poder elaborar acciones de mitigación en planes de mejoramiento.

NIT. 810.000.913-8

Dirección: Calle 12 No. 4-20 Teléfonos (6) 8392000 / 018000941888

La Dorada - Caldas - Colombia

www.hospitalsanfelix.gov.co

Página 22 de 23

	AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

9. Tratar todas las manifestaciones como derechos de petición, implementar un plan de intervención que garantice el cumplimiento de los plazos de Ley, en cuanto al registro, manejo y respuesta efectiva.
10. Las capacitaciones que se emprendan en los programas de humanización del servicio, atención al usuario y protocolos de atención, deben involucrar al personal asistencial y al administrativo.
11. Capacitar permanentemente al personal del SIAU sobre temas, por ejemplo, resolución de conflictos, atención al usuario, manejo del estrés, lenguaje claro entre otras.
12. Analizar en conjunto con el área de calidad la forma de acuerdo a la producción de incrementar las encuestas, ya que la ESE Hospital San Félix es de segundo nivel.
13. Aplicar las normas de Archivo.

GLORIA PATRICIA ARISTIZABAL BOTERO
Asesora de Control Interno