

	AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO	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 2023.


OFICINA DE CONTROL INTERNO

Presentado a:

**DIEGO LUIS ARANGO
ANTONIO MARÍA GÓMEZ BETANCUR
DIANA MARCELA OSTOS**

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

ENERO 2023

	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 2023

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.
- 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 la línea 3178935875
- 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 consolidados de la información relativa a las manifestaciones, comunicar dentro de los términos


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 25

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

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 2023.

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

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

- 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 2.017 "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 2.014 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 2.017 de la Empresa Social del Estado Hospital San Félix, que modifica la Resolución 1328 del 19 de diciembre de 2.014.
- 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 2023, 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 segundo semestre de 2022.
- Análisis trimestral de las encuestas de Satisfacción en medio magnético.
- Manual de Información y atención al usuario.

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

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


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 25

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

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 2023 un calculó para una muestra de 10.700 encuestas, que comparado con el segundo semestre de 2022 tuvo un incremento de 5.088 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

E.S.E Hospital San Félix - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



E.S.E Hospital San Félix
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS
ESE HOSPITAL SAN FELIX DE LA DORADA**



E.S.E Hospital San Félix
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

FECHA _____

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.

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

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

Muy mala
 Mala
 Regular
 Buena
 Muy Buena
 No Responde

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

Muy mala
 Mala
 Regular
 Buena
 Muy Buena
 No Responde

¿Cómo considera el tiempo de espera mientras fue atendido?

Muy mala
 Mala
 Regular
 Buena
 Muy Buena
 No Responde

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

Muy mala
 Mala
 Regular
 Buena
 Muy Buena
 No Responde

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

Muy mala
 Mala
 Regular
 Buena
 Muy Buena
 No Responde

¿La información brindada sobre sus derechos y deberes como usuario fue?

Muy mala
 Mala
 Regular
 Buena
 Muy Buena
 No Responde

Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del hospital san felix.

Generado por SPIN Lucía Rodríguez Saravia - 2021-07-24 12:23 PM Página 12



AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO: CI-S01-F002

VERSIÓN: 01

FECHA: 2021-08-02

E.S.E Hospital San Félix - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy Buena
- No Responde

¿Cómo califica el respeto que se dio a sus derechos como paciente durante la atención?


- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy Buena
- No responde

¿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	2.215
FEBRERO	2.077
MARZO	2.100
ABRIL	1.944
MAYO	1.870
JUNIO	503
TOTAL	10.709

Fuente: Oficina SIAU ESE Hospital San Félix.

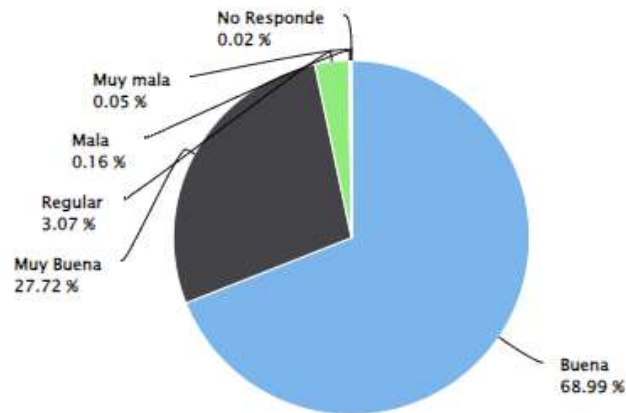
Y los servicios en los que se practicaron las encuestas fueron los siguiente:

#	Opción	Total	%
1	URGENCIAS	1307	12.2%
2	ATENCION AL CLIENTE	540	5%
3	CONSULTA EXTERNA	496	4.6%
4	PUESTOS DE SALUD LAS FERIAS	493	4.6%
5	LABORATORIO CLINICO	492	4.6%
6	ESTADISTICA	481	4.5%
7	ADMINISTRACIÓN	478	4.5%
8	ECOGRAFIAS	478	4.5%
9	FARMACIA	476	4.4%
10	MEDICINA GENERAL	476	4.4%
11	PUESTO DE SALUD LOS ANDES	470	4.4%
12	PUESTOS DE SALUD GUARINOCITO	466	4.4%
13	ODONTOLOGIA	460	4.3%
14	ESPECIALISTA	459	4.3%
15	CAJA	457	4.3%
16	RAYOS X	449	4.2%
17	PUESTO DE SALUD LAS MARGARITAS	446	4.2%
18	GASTROENTEROLOGIA	424	4%
19	HOSPITALIZACION	230	2.1%
20	GINECOBSTERICIA	224	2.1%
21	PEDIATRIA	220	2.1%
22	QUIROFANOS	212	2%
23	UCI	194	1.8%
24	UCIN	191	1.8%
25	FISIOTERAPIA	90	0.8%
25	Total	10709	100%

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)

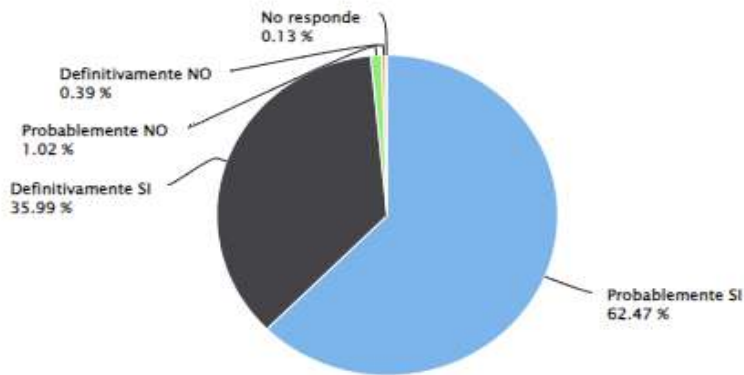
96.7%



#	Opción	Total	%
1	Buena	7388	69%
2	Muy Buena	2968	27.7%
3	Regular	329	3.1%
4	Mala	17	0.2%
5	Muy mala	5	0%
6	No Responde	2	0%
6	Total	10709	100%

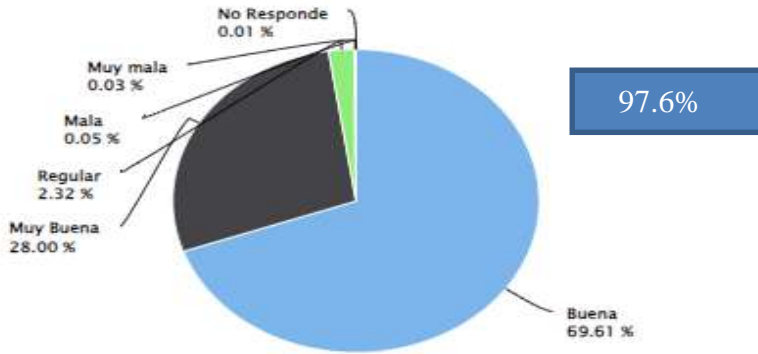
¿Recomendaría a su familia y amigos esta IPS? (Pregunta #7 de la encuesta res 0256)

98.0%



#	Opción	Total	%
1	Probablemente SI	6690	62.5%
2	Definitivamente SI	3854	36%
3	Probablemente NO	109	1%
4	Definitivamente NO	42	0.4%
5	No responde	14	0.1%
5	Total	10709	100%

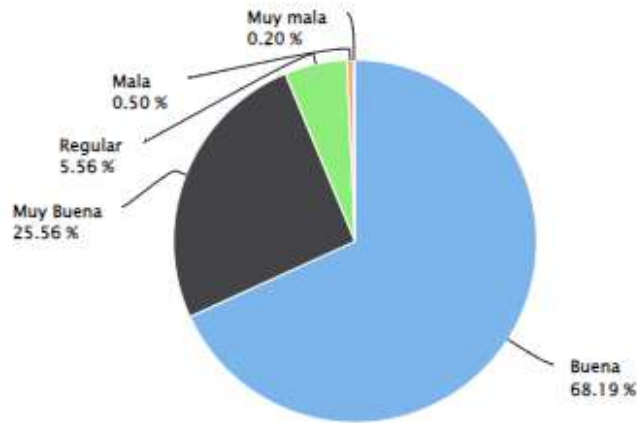
¿cómo califica la presentación personal de los funcionarios del área?



#	Opción	Total	%
1	Buena	7454	69.6%
2	Muy Buena	2998	28%
3	Regular	248	2.3%
4	Mala	5	0%
5	Muy mala	3	0%
6	No Responde	1	0%
6	Total	10709	100%

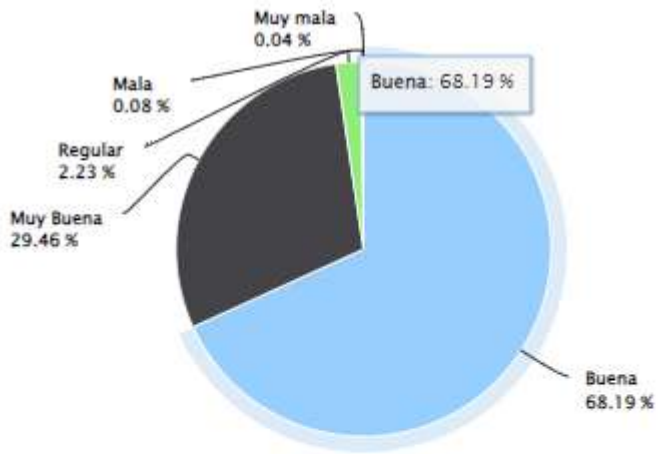
¿Cómo considera el tiempo de espera mientras fue atendido?

93.7%



#	Opción	Total	%
1	Buena	7302	68.2%
2	Muy Buena	2737	25.6%
3	Regular	595	5.6%
4	Mala	54	0.5%
5	Muy mala	21	0.2%
5	Total	10709	100%

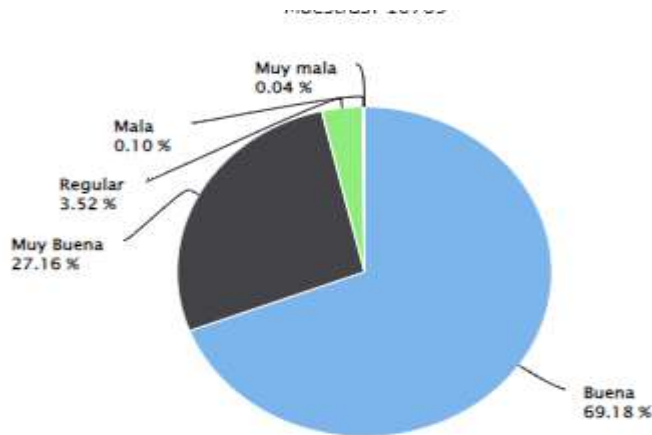
¿Cómo califica la forma como fue el trato del personal hacia usted?



#	Opción	Total	%
1	Buena	7302	68.2%
2	Muy Buena	3155	29.5%
3	Regular	239	2.2%
4	Mala	9	0.1%
5	Muy mala	4	0%
5	Total	10709	100%

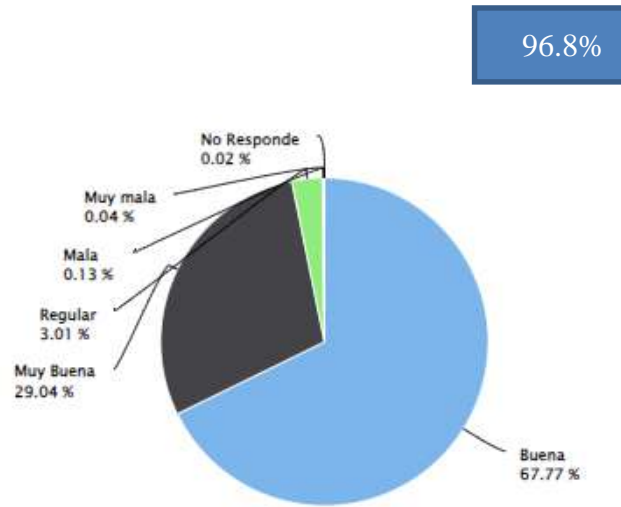
¿Cómo considera la limpieza de las instalaciones del hospital, incluyendo áreas de espera, baños y áreas de atención?

96.3%



#	Opción	Total	%
1	Buena	7408	69,2%
2	Muy Buena	2909	27,2%
3	Regular	377	3,5%
4	Mala	11	0,1%
5	Muy mala	4	0%
5	Total	10709	100%

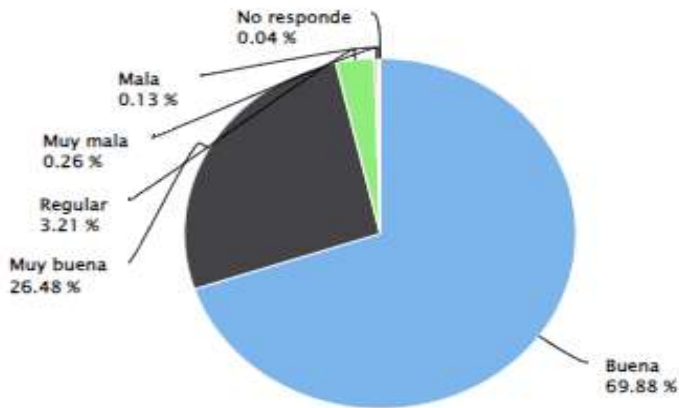
¿La información que recibió del personal sobre su necesidad fue?



#	Opción	Total	%
1	Buena	7257	67.8%
2	Muy Buena	3110	29%
3	Regular	322	3%
4	Mala	14	0.1%
5	Muy mala	4	0%
6	No Responde	2	0%
6	Total	10709	100%

¿La información brindada sobre sus derechos y deberes como usuario fue?

96%

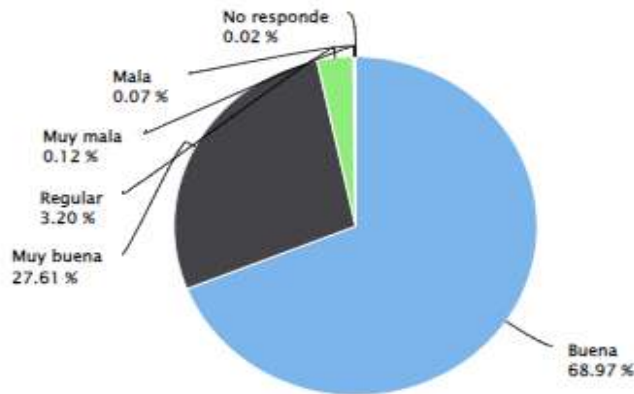


#	Opción	Total	%
1	Buena	7483	69.9%
2	Muy buena	2836	26.5%
3	Regular	344	3.2%
4	Muy mala	28	0.3%
5	Mala	14	0.1%
6	No responde	4	0%
6	Total	10709	100%

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

¿Cómo califica el respeto que se dio a sus derechos como paciente durante la atención?

96.5%



#	Opción	Total	%
1	Buena	7386	69%
2	Muy buena	2957	27.6%
3	Regular	343	3.2%
4	Muy mala	13	0.1%
5	Mala	8	0.1%
6	No responde	2	0%
6	Total	10709	100%

Análisis de los resultados obtenidos por la Oficina SIAU “Sistema de Información y Atención al Usuarios” durante el primer semestre de 2023, 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.

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

Sea lo primero mencionar que la satisfacción global del primer semestre de 2023 en todos los servicios medidos en la ESE Hospital San Félix, fue del 96.7% lo que está 0.3% por encima del obtenido en el semestre anterior que fue 96.4%, en este primer semestre se incrementaron las encuestas entregadas, en 5088.

Realizando análisis de las encuestas, observamos que, la pregunta mejor calificada en términos generales para el primer semestre del 2023, fue: ¿Recomendaría a su familia y amigos esta IPS? la cual obtuvo un 98%, y la más baja en calificación fue como considera el tiempo de espera mientras fue atendido con un 93.7%

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.

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

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, de lo cual se encuentran 6 actas

No. Acta	Fecha	Tema	Asistentes
No. 1	Enero 24	Plan de estudios y diseños construcción de la nueva planta del Hospital, nuevos especialistas y áreas asignadas	12 participantes
No.2	febrero 24	trabajo en equipo y humanización	5 participantes
No.3	marzo 2	Triaje, tiempos de espera y acompañantes, socialización plan de participación social año 2023	1 participante
No. 4	abril 4	Triaje, tiempos de espera y acompañantes, socialización plan de participación social año 2023	7 participante
No.5	mayo 19	Mesa de discusión reforma a la salud en Colombia	No hubo asistencia
No.6	junio 29	presentación nueva líder SIAU - recepción de inquietudes en torno a la prestación del servicio y establecer canales de comunicación	8 participantes

En varias reuniones muy poca asistencia de los integrantes de la Asociación, se recomienda buscar mecanismos que motiven la participación de los usuarios en estas actividades tan importantes para la entidad.

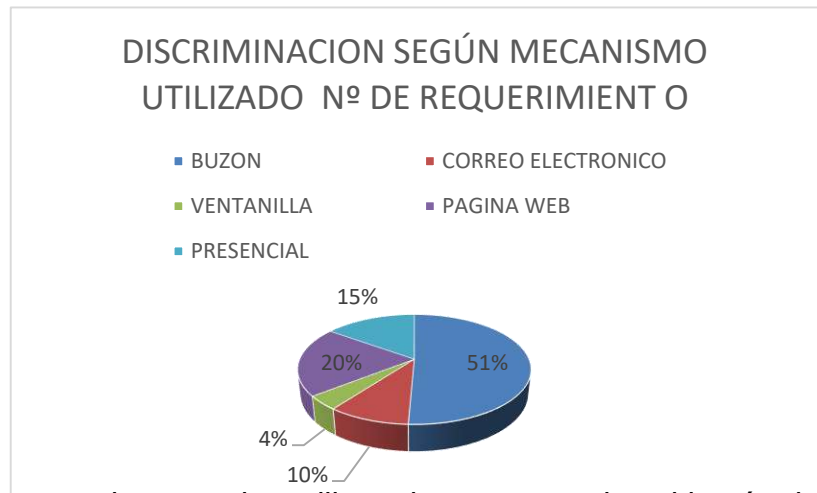
C. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

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.

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

Consolidado del primer semestre de 2023 de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades, recibidos por La Oficina SIAU "Sistema de Información y Atención al Usuario", clasificados por el medio de recibo.

DISCRIMINACION SEGÚN MECANISMO UTILIZADO	
MECANISMO	Nº DE REQUERIMIENTO
BUZON	37
CORREO ELECTRONICO	7
VENTANILLA	3
PAGINA WEB	15
PRESENCIAL	11
TOTAL	73



Analizando la gráfica anterior vemos como los usuarios utilizan de manera activa el buzón de sugerencias con una participación del 51%, seguido de la pagina web con un 20.5% y de forma presencial con un 15%

DISTRIBUCIÓN PQRSD (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, Y FELICIDADES).

DISTRIBUCION DE PQRSD	
TIPO DE REQUERIMIENTO	
PETICION DE CONSULTA	2
FELICITACIÓN	9
QUEJA	49
SUGERENCIAS	2
PETICION	10
PETICION DE INFORMACION	1
TOTAL	73

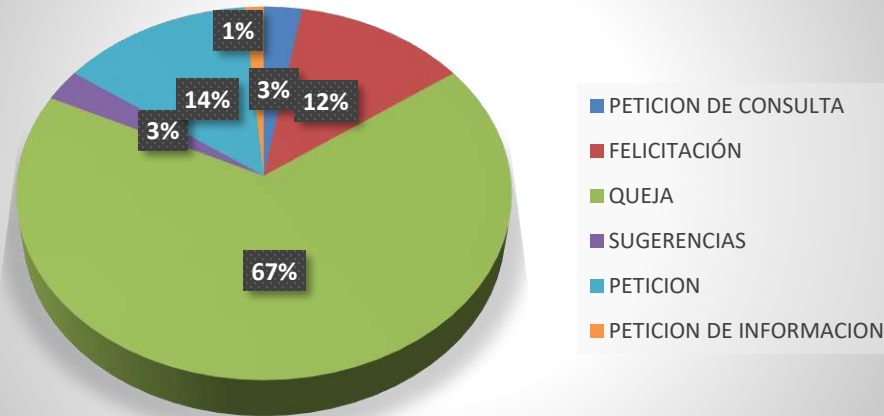
NIT. 810.000.913-8

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

La Dorada - Caldas - Colombia

www.hospitalsanfelix.gov.co

DISTRIBUCION DE PQRS



Se logra observar según la anterior tabla la mayor de las manifestaciones son quejas con un total 49 que representan el 67.1%, seguido de las peticiones con 10 que representan el 14%, las felicitaciones con 9 que representan el 12%, las peticiones de consulta y las sugerencias cada una con 2 que representan el 3% cada una y por ultimo las peticiones de información con 1 que representan el 1.36%

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

DISTRIBUCION POR AREA	
ÁREA	CANTIDAD
ADMINISTRATIVO	25
ASISTENCIAL	47
PUUESTOS DE SALUD	1
TOTAL	73

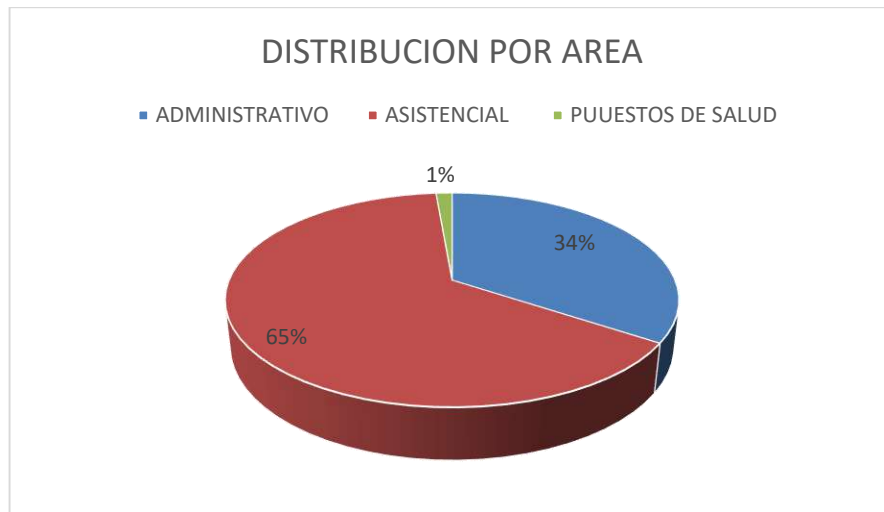
NIT. 810.000.913-8

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 observa que el 65% de las PQRs del primer semestre del año 2023 están en el servicio asistencial (47), 34% del área administrativa (25) y el 1.% en los puestos de salud (1)

Las quejas internas, por situaciones entre los colaboradores, 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.

ATRIBUTOS SEGÚN LA PLATAFORMA ESTRATEGICA

Se identifican, durante el primer semestre del año 2023 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 familiaal 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

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

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.

ATRIBUTOS AFECTADOS	
ATRIBUTO	
ACCESIBILIDAD	10
CONTINUIDAD	11
OPORTUNIDAD	8
PERTINENCIA	12
SATISFACCION DEL USUARIO	10
SEGURIDAD	13
ACTITUDINAL	9
TOTAL	73



	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 **SEGURIDAD** con 13 es decir el 18%, seguido de **LA PERTINENCIA** con 12 es decir el 16%, **LA CONTINUIDAD** con 11 manifestaciones es decir 15%, **LA ACCESIBILIDAD Y SATISFACCION DEL USUARIO** cada una con de a 10 es decir 14% , siguiendo **LA ACTITUDINAL** con 9 es decir el 12% y por ultimo esta **LA OPORTUNIDAD** con 49 manifestaciones es decir el 45%, sigue el principio de **ACCESIBILIDAD**, con 23 manifestaciones es decir el 21%, **OPORTUNIDAD** con 8 manifestaciones es decir el 11%,

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.

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

El número de encuestas a aplicar en la ESE Hospital San Félix se incrementaron en 5.088 con respecto a las realizadas en el semestre anterior.


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.

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

8. RECOMENDACIONES

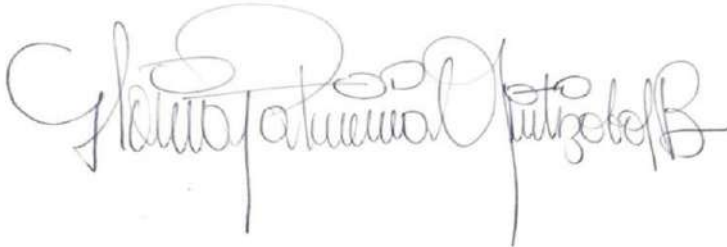
La Oficina de Control Interno presenta las siguientes recomendaciones, a los procesos de trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones que la ciudadanía interpone y al de encuestas de satisfacción, con el fin de que se analicen y si se considera pertinentes, tenerlas en cuenta 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 en la resolución de creación.
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. Continuar 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. 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.
8. 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.

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

9. Capacitar permanentemente al personal del SIAU sobre temas, por ejemplo, resolución de conflictos, atención al usuario, manejo del estrés, lenguaje claro entre otras.

10. Aplicar las normas de Archivo y las tablas de retención documental aprobadas y convalidadas para una mejor organización del archivo del área.



GLORIA PATRICIA ARISTIZABAL BOTERO
Asesora de Control Interno