
	INFORME SEMESTRAL DE PQRS	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 2024

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 clicen 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.

	INFORME SEMESTRAL DE PQRS	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

- 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. A través del teléfono fijo No. 8392000 ext 124
- F. A través de la Ventanilla Única de la E.S.E. Hospital San Félix, Ubicada en el segundo pisode 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 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

	INFORME SEMESTRAL DE PQRS	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

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 interponen 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 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 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 2024.

	INFORME SEMESTRAL DE PQRS	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

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".
- 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


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

	INFORME SEMESTRAL DE PQRS	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

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 2024, 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 2024.
- Análisis trimestral de las encuestas de Satisfacción en medio magnético.
- Manual de Información y atención al usuario.

NIT. 810.000.913-8

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

La Dorada - Caldas - Colombia

www.hospitalsanfelix.gov.co

	INFORME SEMESTRAL DE PQRS	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

- Procedimiento, Gestión de PQR, Versión 1 del 28 de abril de 2021 de la PlataformaALMERA actualizada mediante acta No. 3.

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 unaprestación 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, la Líder de Siau 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 (Transcripción de la Manifestación)
- D. Formato de asignación de queja para trámite.


NIT. 810.000.913-8

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

La Dorada - Caldas - Colombia

www.hospitalsanfelix.gov.co

Página 7 de 25

	INFORME SEMESTRAL DE PQRS	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

- 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.

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 escuchar 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

NIT. 810.000.913-8

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

La Dorada - Caldas - Colombia

www.hospitalsanfelix.gov.co

	INFORME SEMESTRAL DE PQRS	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

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 2024 un cálculo para una muestra de 4.594 encuestas, que comparado con el segundo semestre de 2023 tuvo una alta disminución de 1119 encuestas en este semestre.

Las encuestas fueron realizadas por la líder del Siau, la Psicóloga del servicio de urgencias y personal del servicio social, los cuales aportaron de manera directa en la aplicación Almera para fines de registro y evitar sesgos en la información.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

ESE HOSPITAL SAN FELIX DE LA DORADA



FECHA



Pregunta requerida

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.

- | | | | |
|---|--|--|---|
| <input type="radio"/> URGENCIAS | <input type="radio"/> CONSULTA EXTERNA | <input type="radio"/> QUIROFANOS | <input type="radio"/> GINECOBSTERICIA |
| <input type="radio"/> PEDIATRIA | <input type="radio"/> HOSPITALIZACION | <input type="radio"/> CAJA | <input type="radio"/> ATENCION AL CLIENTE |
| <input type="radio"/> ODONTOLOGIA | <input type="radio"/> UCIN | <input type="radio"/> FISIOTERAPIA | <input type="radio"/> ESPECIALISTA |
| <input type="radio"/> ESTADISTICA | <input type="radio"/> RAYOS X | <input type="radio"/> ADMINISTRACIÓN | <input type="radio"/> PUESTOS DE SALUD LAS FERIAS |
| <input type="radio"/> PUESTO DE SALUD LOS ANDES | <input type="radio"/> PUESTO DE SALUD LAS MARGARITAS | <input type="radio"/> PUESTOS DE SALUD GUARINOCITO | <input type="radio"/> FARMACIA |
| <input type="radio"/> ECOGRAFIAS | <input type="radio"/> LABORATORIO CLINICO | <input type="radio"/> UCI | <input type="radio"/> GASTROENTEROLOGIA |
| <input type="radio"/> MEDICINA GENERAL | | | |

Pregunta requerida

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

Pregunta requerida

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

Muy mala Mala Regular Buena Muy Buena No Responde

Pregunta requerida

¿Cómo considera el tiempo de espera mientras fue atendido?

Muy mala Mala Regular Buena Muy Buena No Responde

Pregunta requerida

¿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

Pregunta requerida

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

Muy mala Mala Regular Buena Muy Buena No Responde

Pregunta requerida

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

Muy mala Mala Regular Buena Muy buena No responde

Pregunta requerida

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

Muy mala Mala Regular Buena Muy Buena No Responde

Pregunta requerida

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

Muy mala Mala Regular Buena Muy buena No responde


Pregunta requerida

¿Recomendaría a su familia y amigos este Hospital?

Definitivamente SI Definitivamente NO Probablemente SI Probablemente NO No responde

Pregunta requerida

Observaciones

	INFORME SEMESTRAL DE PQRS	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

Los servicios a los cuales se les aplico la encuesta de satisfacción fueron los siguientes:

AREAS ASISTENCIALES	Urgencias, Hospitalización, Fisioterapia, Consulta Externa, Especialistas, Quirófanos, Ginecobstetricia, Vacunación, Rx, Pediatría, Odontología, UCI, UCIN, Farmacia, Consulta Médico General, Consulta Médico Especialista, Ecografías,
AREAS ADMINISTRATIVAS	Facturación, Atención al Cliente, Estadística, Administración,
PUESTOS DE SALUD	Las Ferias, Los Andes, Las Margaritas, Guarinocito.

Adicionalmente, la encuesta también estuvo disponible en la página web del hospital, permitiendo a los usuarios acceder a ella de forma independiente. Esto minimizó la posibilidad de sesgos en la información recolectada

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


#	Opción	Total	%
1	CAJA	860	18.7%
2	CONSULTA EXTERNA	705	15.3%
3	ATENCION AL CLIENTE	569	12.4%
4	URGENCIAS	540	11.8%
5	RAYOS X	380	8.3%
6	LABORATORIO CLINICO	333	7.2%
7	QUIROFANOS	214	4.7%
8	PEDIATRIA	189	4.1%
9	ADMINISTRACIÓN	188	4.1%
10	ECOGRAFIAS	129	2.8%
11	HOSPITALIZACION	107	2.3%
12	MEDICINA GENERAL	104	2.3%
13	ODONTOLOGIA	64	1.4%
14	ESPECIALISTA	62	1.3%
15	ESTADISTICA	54	1.2%
16	GINECOBSTERICIA	26	0.6%
17	UCIN	20	0.4%
18	FARMACIA	17	0.4%
19	FISIOTERAPIA	15	0.3%
20	UCI	14	0.3%
21	GASTROENTEROLOGIA	2	0%
22	PUESTO DE SALUD LOS ANDES	1	0%
23	PUESTO DE SALUD LAS MARGARITAS	1	0%
23	Total	4594	100%

NIT. 810.000.913-8

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

La Dorada - Caldas - Colombia

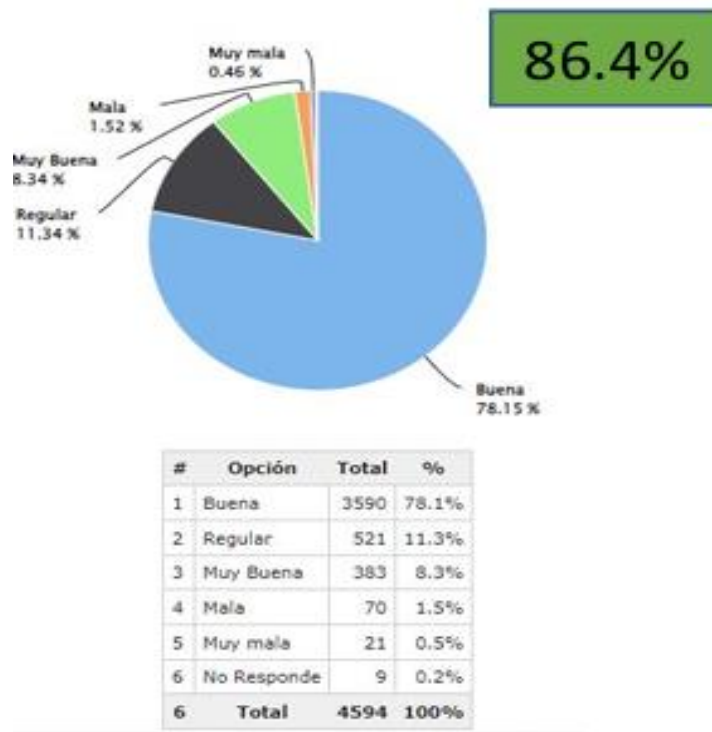
www.hospitalsanfelix.gov.co


	INFORME SEMESTRAL DE PQRS	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

Proceso de aplicación da la siguiente tabulación:

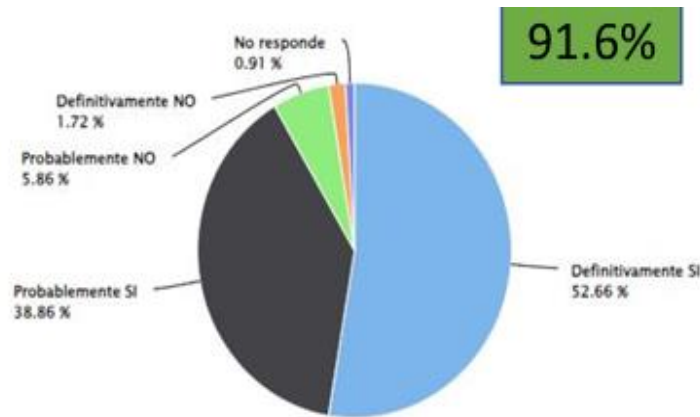
SATISFACCIÓN GLOBAL I SEMESTRE DE 2024

A- ¿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)




	INFORME SEMESTRAL DE PQRS	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

B- ¿Recomendaría a su familia y amigos esta IPS? (Pregunta #7 de la encuesta res0256)



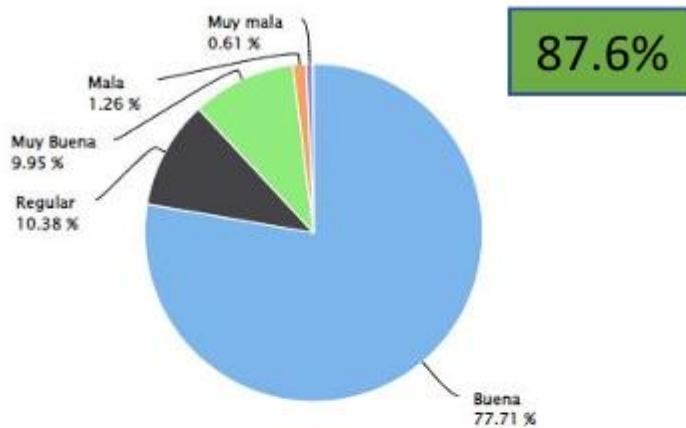
#	Opción	Total	%
1	Definitivamente SI	2419	52.7%
2	Probablemente SI	1785	38.9%
3	Probablemente NO	269	5.9%
4	Definitivamente NO	79	1.7%
5	No responde	42	0.9%
5	Total	4594	100%

Se evidencia un resultado positivo, y dado lo anterior se relaciona comportamiento de cada grupo según áreas funcionales dada las preguntas de la encuesta de satisfacción de la pregunta 1 a la 7 en su generalidad tomando como referencia el indicador general.

	INFORME SEMESTRAL DE PQRS	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

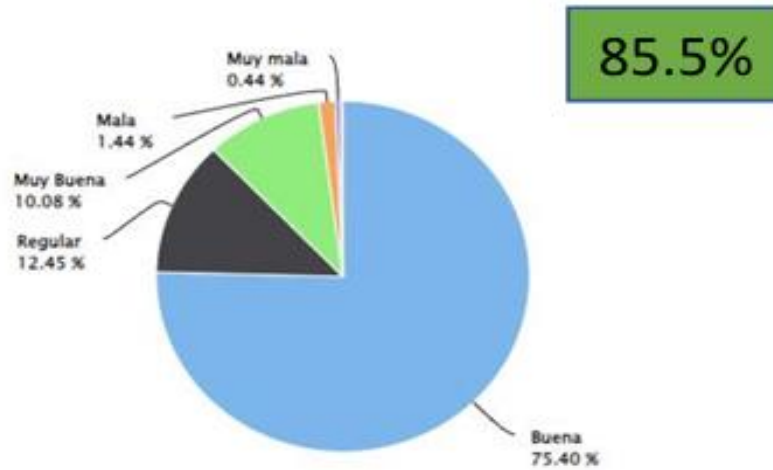
Pregunta 1.	Pregunta 2.	Pregunta 3.	Pregunta 4.	Pregunta 5.
¿Cómo califica la forma como fue el trato del personal hacia usted?	¿Cómo califica la presentación del personal de los funcionarios del área?	¿Cómo considera el tiempo de espera mientras fue atendido?	¿Cómo considera la limpieza de las instalaciones del hospital, incluyendo áreas de espera, baños y áreas de atención?	¿La información que recibió del personal sobre su necesidad fue?
Pregunta 6.	Pregunta 7.			
¿La información brindada sobre sus derechos y deberes como usuario fue?	¿Cómo califica el respeto que se dio a sus derechos como paciente durante la atención?			

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




#	Opción	Total	%
1	Buena	3570	77.7%
2	Regular	477	10.4%
3	Muy Buena	457	9.9%
4	Mala	58	1.3%
5	Muy mala	28	0.6%
6	No Responde	4	0.1%
6	Total	4594	100%

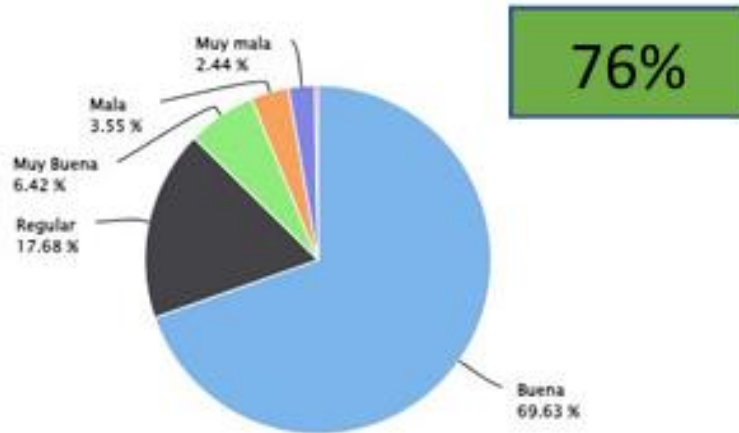
2. ¿Cómo califica la presentación personal de los funcionarios del área?



#	Opción	Total	%
1	Buena	3464	75.4%
2	Regular	572	12.5%
3	Muy Buena	463	10.1%
4	Mala	66	1.4%
5	Muy mala	20	0.4%
6	No Responde	9	0.2%
6	Total	4594	100%

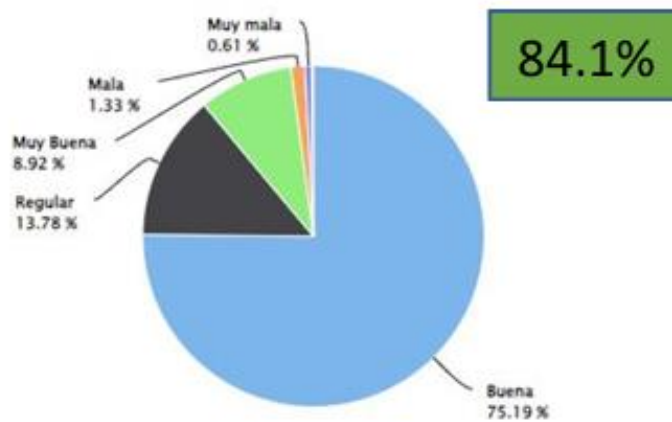
	INFORME SEMESTRAL DE PQRS	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

3. ¿Cómo considera el tiempo de espera mientras fue atendido?




#	Opción	Total	%
1	Buena	3199	69.6%
2	Regular	812	17.7%
3	Muy Buena	295	6.4%
4	Mala	163	3.5%
5	Muy mala	112	2.4%
6	No Responde	13	0.3%
6	Total	4594	100%

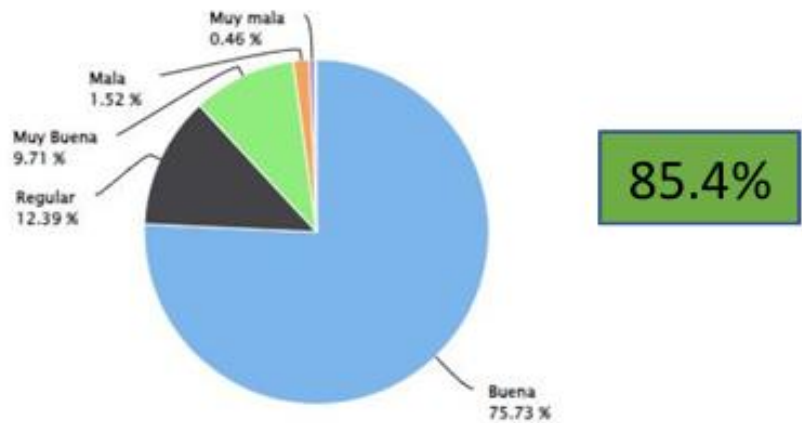
4. ¿Cómo considera la limpieza de las instalaciones del hospital, incluyendo áreas de espera, baños y áreas de atención?




#	Opción	Total	%
1	Buena	3454	75.2%
2	Regular	633	13.8%
3	Muy Buena	410	8.9%
4	Mala	61	1.3%
5	Muy mala	28	0.6%
6	No Responde	8	0.2%
6	Total	4594	100%

	INFORME SEMESTRAL DE PQRS	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

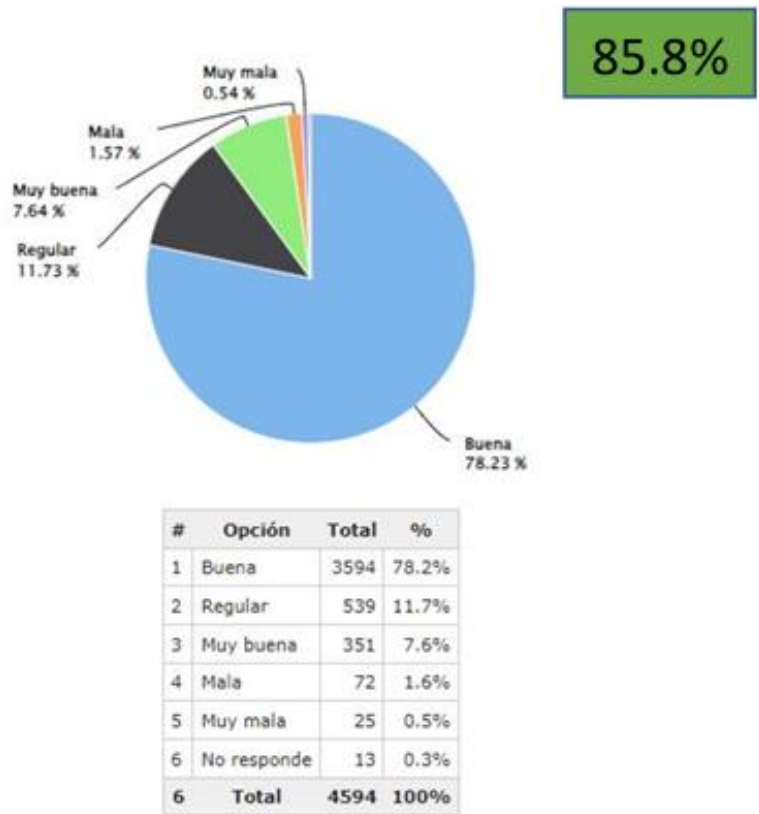
5. ¿La información que recibió del personal sobre su necesidad fue?




#	Opción	Total	%
1	Buena	3479	75.7%
2	Regular	569	12.4%
3	Muy Buena	446	9.7%
4	Mala	70	1.5%
5	Muy mala	21	0.5%
6	No Responde	9	0.2%
6	Total	4594	100%

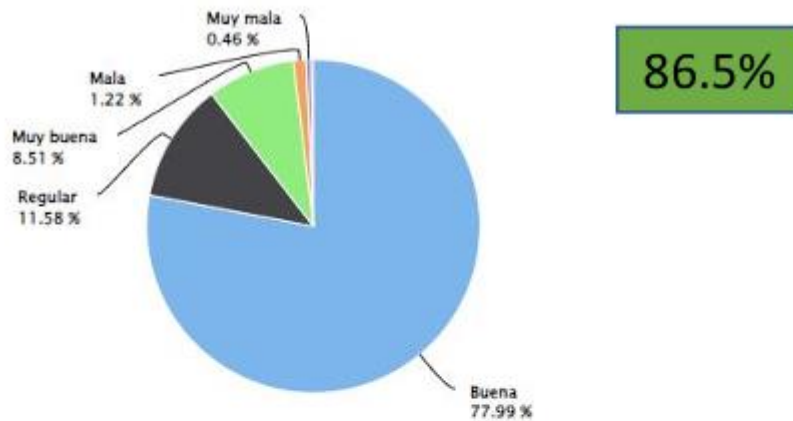
	INFORME SEMESTRAL DE PQRS	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

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




	INFORME SEMESTRAL DE PQRS	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

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



#	Opción	Total	%
1	Buena	3583	78%
2	Regular	532	11.6%
3	Muy buena	391	8.5%
4	Mala	56	1.2%
5	Muy mala	21	0.5%
6	No responde	11	0.2%
6	Total	4594	100%

	INFORME SEMESTRAL DE PQRS	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 Usuarios” durante el primer semestre de 2024, en la tabulación de las Encuestas de Satisfacción:

Las encuestas fueron tabuladas por la oficina del SIAU, para lo cual se utiliza herramienta en Excel.

Las encuestas de satisfacción son una herramienta importante para mejorar la calidad de la atención en salud en la ESE Hospital San Félix, al seguir los lineamientos establecidos en la Resolución 0256 se puede obtener información valiosa sobre la percepción de los usuarios acerca de la calidad de la atención que reciben.

Esta información puede ser utilizada para identificar áreas de mejora e implementar acciones que contribuyan a mejorar la satisfacción de los usuarios. Durante el primer semestre del año 2024 los porcentajes con respecto a las calificaciones negativas no se identifican como significativos, dado el bajo número de personas que manifestaron malas percepciones, uno de los porcentajes más bajos obtenidos es el tiempo de espera de los pacientes con un 76% pero se debe contextualizar que este tiempo de espera es a nivel general al momento de acceder a los servicios y de acuerdo al porcentaje de personas que se encuentre utilizando los servicios en hospital, es decir, no solo se da en un área en específico, en el análisis la percepción que los usuarios tienen del hospital en un concepto favorable.

Realizando un comparativo con respecto al segundo semestre del 2023 con el primer semestre de la vigencia 2024.

	INFORME SEMESTRAL DE PQRS	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02


Pregunta	Segundo semestre 2023	Primer semestre 2024	Variación
A	97.8%	86.4%	11.4%
B	98.8%	91.6%	7.2%
1	97.1%	87.6%	9.5%
2	97.7%	85.5%	12.2%
3	90.3%	76%	14.3%
4	97%	84.1%	12.9%
5	97.3%	85.4%	11.9%
6	97.5%	85.8%	11.7%
7	97.6%	86.5%	11.1%

De acuerdo al cuadro anterior de las 9 preguntas, en todas, el porcentaje de satisfacción disminuyó. La pregunta que más tuvo disminución pasando de un 90.3% al 76% fue la tercera de la encuesta ¿Como califica el tiempo de espera mientras es atendido? disminuyó en un 14.3% Y la que mas baja disminución tuvo fue la pregunta B ¿Recomendaría a su familia y amigos esta IPS? (Pregunta #7 de la encuesta res0256) pasando de 98.8% a un 91.6%.

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 con el fin de promover la participación social en salud y así socializar las actividades que se dan dentro de la institución, de las cuales reposan en la oficina del Siau 5 actas, en el mes de marzo no se realizó reunión de la Asociación.

	INFORME SEMESTRAL DE PQRS	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

No. Acta	Fecha	Tema	Asistentes
Acta No. 1	30 de enero 2024	Incentivando la participación social en salud por medio de la socialización del informe PQRSDF IV trimestre 2023	10 participantes
Acta No. 2	14 de febrero 2024	Reunión cierre de Gerencia Dr Diego Luis Arango Nieto con los miembros de la asociación de usuarios y veedurías	11 participantes
Acta No. 3	29 de abril 2024	Reunión mensual de asociación de usuarios y veedurías presentación de la asociación de usuarios y bienvenida a la gerencia al Dr Cesar Augusto Rincones	18 participantes
Acta No.4	30 de mayo 2024	un acercamiento a la participación social- Presaberes	7 participantes
Acta No.5	25 JUNIO 2024	Participación social en salud- difusión informativos de los servicios del Hospital San Felix- derechos y deberes, PQRS y acceso a las encuestas de satisfacción desde la página web	6 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 y realizar de manera juiciosa las reuniones mensualmente.

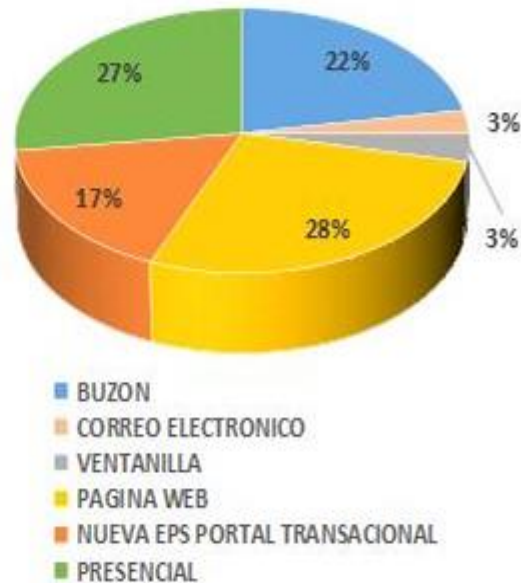
	INFORME SEMESTRAL DE PQRS	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

C. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES


Verificando los informes realizados por la oficina del SIAU desarrolladas de forma trimestral, con la información extractada por la Oficina de Control Interno para la elaboración de este informe, 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 202 de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades, recibidos por La Oficina SIAU “Sistema de Información y Atención al Usuarios”, clasificados por el medio de recibo.

I SEMESTRE 2024	
MECANISMO	Nº DE REQUERIMIENTO
BUZON	32
CORREO ELECTRONICO	4
VENTANILLA	5
PAGINA WEB	40
NUEVA EPS PORTAL TRANSACCIONAL	24
PRESENCIAL	39
TOTAL	144



Durante el primer semestre del 2024, el Hospital San Félix recibió un total de 144 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF). De estas, el 28% (40) se recibieron a través de la página web, el 27% (39) de forma presencial,

	INFORME SEMESTRAL DE PQRS	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

el 22% (32) por medio de buzones de sugerencias, el 17% (24) a través de la página web, el 3% (5) en la ventanilla única y el 3% (4) por correo electrónico


Estos datos reflejan que los usuarios han aprovechado los diversos canales de comunicación disponibles para expresar sus opiniones y sugerencias. El Hospital San Félix continúa promoviendo activamente estos canales y realizando sensibilizaciones a los pacientes sobre su importancia. De esta manera, se busca conocer las experiencias y las inquietudes de los usuarios respecto a los servicios prestados y la atención humanizada que se brinda en el hospital.

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

TIPO DE REQUERIMIENTO	1 S.2024
RECLAMOS	1
QUEJA	92
FELICITACIONES	26
SUGERENCIAS	4
PETICION DE INFORMACIÓN	10
PETICION DE CONSULTA	11
TOTAL	144



Las quejas representan el tipo de requerimiento de participación ciudadana más común entre los usuarios de nuestros servicios, con un 64% (92 quejas) del total. Esta cifra refleja la insatisfacción o inconformidad de algunos usuarios. En contraste, las felicitaciones representan el 18% (26 felicitaciones), las peticiones de consulta e información el 14%, las

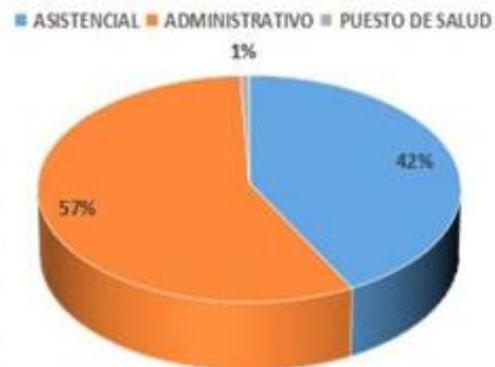
	INFORME SEMESTRAL DE PQRS	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

sugerencias el 3% y los reclamos el 1%

Todas estas manifestaciones, sin importar su naturaleza, son valiosas para la institución. Nos permiten identificar áreas de mejora y trabajar para brindar un servicio más transparente, eficiente y de calidad.

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

ÁREAS DE SERVICIO	Nº
ASISTENCIAL	61
ADMINISTRATIVO	82
PUESTO DE SALUD	1
TOTAL	144



El servicio administrativo, que abarca las áreas de consulta externa, facturación, mantenimiento y estadística, es el que presenta el mayor porcentaje de manifestaciones con un 57%. Cabe destacar que las peticiones de consulta e información, recibidas desde el área SIAU, contribuyen a este alto porcentaje, sin afectar ningún atributo.


El área asistencial, conformada por urgencias, hospitalización, pediatría y quirófanos, representa el 42% de las manifestaciones. En esta área, las auxiliares de enfermería, las enfermeras jefe, los médicos generales y los especialistas, quienes se encuentran en constante contacto con los usuarios, son los principales generadores de manifestaciones. Estas variaciones están directamente relacionadas con la atención directa al paciente, los procedimientos, la atención de Triage, la atención en urgencias y la permanencia en

NIT. 810.000.913-8

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

La Dorada - Caldas - Colombia

www.hospitalsanfelix.gov.co


	INFORME SEMESTRAL DE PQRS	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

hospitalización, entre otras. Cabe aclarar que el área de urgencias los usuarios han presentado manifestaciones frente al servicio recibido durante este primer semestre del año. Finalmente, el puesto de salud de ferias presenta un 1% de las manifestaciones

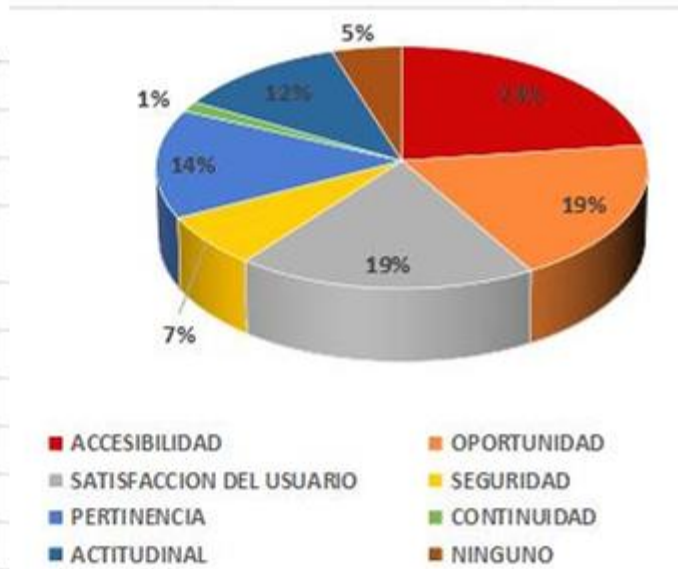
ATRIBUTOS SEGÚN LA PLATAFORMA ESTRATEGICA

Se identifican, durante el segundo 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 requiere sinque 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.


	INFORME SEMESTRAL DE PQRS	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

ATRIBUTOS AFECTADOS	
ACCESIBILIDAD	33
OPORTUNIDAD	27
SATISFACCION DEL USUARIO	27
SEGURIDAD	10
PERTINENCIA	21
CONTINUIDAD	2
ACTITUDINAL	17
NINGUNO	7
TOTAL	144



El análisis de las PQRSDF del primer semestre de 2024 revela que los atributos más afectados son la accesibilidad (23%), la oportunidad (19%) y la satisfacción del usuario (19%). Este último atributo se ve reflejado en las felicitaciones recibidas por los usuarios por el servicio prestado. Estos tres atributos se consideran los más significativos en este análisis. La accesibilidad se refiere a la facilidad con la que los usuarios pueden obtener los servicios. La oportunidad se refiere a la rapidez y puntualidad con la que se prestan los servicios. La satisfacción del usuario se refiere al nivel de cumplimiento de las expectativas de los usuarios.

Se observó que las felicitaciones no las contestan, es importante que se hagan públicas dentro del área hacia donde van dirigidas, esto es motivante para el personal. Los buzones de sugerencia de la ESE se están abriendo cada ocho días como está establecido en el procedimiento.

	INFORME SEMESTRAL DE PQRS	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

Se realizó la revisión de las carpetas en físico (3) en total, donde se guardan todas las pqrs recibidas, las actas del comité de pqrs y las actas de las reuniones con el comité de usuarios, se evidencio que en el mes de marzo no se realizó reunión con la Asociación de usuarios

7. CONCLUSIONES

Con lo revisado y analizado se concluye que los reportes del semestre reflejan una disminución de satisfacción con relación a las encuestas realizadas en el semestre.


Los buzones de los puestos de salud se abren cada ocho días los viernes esto conlleva a que el tiempo de respuesta se esté cumpliendo.

El número de encuestas a aplicar en la ESE Hospital San Félix disminuyeron con respecto al semestre anterior en 1119 encuestas.

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

	INFORME SEMESTRAL DE PQRS	CÓDIGO: CI-S01-F002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 2021-08-02

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 está 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 con el fin de socializar los informes de PQRS, levantar acta de cada comité y realizar la respectiva publicación en la página web y en la plataforma Almera.
3. Promocionar las diferentes líneas telefónicas como canales de reportes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades.
4. Dejar evidencia de los envíos de la correspondencia con las respuestas de las PQRS recibidas por correo electrónico, por ventanilla única, por edicto o por la página web.
5. 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, así como también en diferentes temas relacionados con el programa de Humanización.
6. 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 y realizar seguimiento a dichos planes.
7. Buscar estrategias para mejorar la apreciación de las preguntas de las encuestas en los usuarios e incrementar el nivel de satisfacción.
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.

NIT. 810.000.913-8

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

La Dorada - Caldas - Colombia

www.hospitalsanfelix.gov.co

	INFORME SEMESTRAL DE PQRS	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 en el área.


GLORIA PATRICIA ARISTIZABAL BOTERO
Asesora de Control Interno


YARELY HENAO RAMIREZ
Apoyo Control Interno