

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------|
|  | VERSION: | 02 |
| | FECHA DE ACTUALIZACION: | 31-ENE-2017 |
| <p style="text-align: center;">INFORME DE PQRS 2017 I</p> | CODIGO: | HNSC-GG-OF-001 |
| | PAGINA | Página 0 de 7 |

INFORME DE GESTION
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION
AL USUARIO – SIAU
E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN
GUAMAL- MAGDALENA
JUNIO 30 2018 - I

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------|
|  | VERSION: | 02 |
| | FECHA DE ACTUALIZACION: | 31-ENE-2017 |
| <p style="text-align: center;">INFORME DE PQRS 2018 I</p> | CODIGO: | HNSC-OCI -IF-001 |
| | PAGINA | Página 1 de 7 |

INFORME DE GESTION SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO – SIAU

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen en el marco del cumplimiento de su misión institucional y de las normatividad vigente como los son: Decreto 1757 de 1994, Decreto 1011 de 2006 y muy específicamente a la Ley 1474 de 2011 que se refiere al Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Atención al Usuario –SIAU- maneja desde su hacer, un enfoque de atención centrado en el usuario, buscando responder a las necesidades y problemas que obstaculizan su acceso a la salud, facilitando mediante la orientación y aplicación del conocimiento de la normatividad Institucional y de la legislación vigente, el ejercicio de los derechos y los deberes de los usuarios para articular los recursos propios, los existentes en el sistema y activar las redes de apoyo institucionales.

Es así como la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU de la E.S.E. Hospital Nuestra señora Del Carmen se ha convertido en una herramienta de apoyo para mejorar la prestación de servicios, la cual toma como fuente la información obtenida a través de los buzones de PQRS ubicados en los diferentes espacios de la institución. Son manifestaciones hechas por los usuarios en alguna de las siguientes formas: Peticiones, Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos o Felicitaciones.

Así mismo en la Oficina de Atención al Usuario se realizan actividades específicas como:

1. La atención y orientación al usuario
2. La gestión de reclamos, sugerencias, agradecimientos y felicitaciones
3. Monitoreo a la satisfacción del usuario.

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------|
|  | VERSION: | 02 |
| | FECHA DE ACTUALIZACION: | 31-ENE-2017 |
| | CODIGO: | HNSC-OCI -IF-001 |
| | PAGINA | Página 2 de 7 |
| INFORME DE PQRS 2018 I | | |

ATENCIÓN Y ORIENTACION AL USUARIO

Para la atención y orientación al usuario, la E.S.S. Hospital Nuestra Señora del Carmen dispone de una profesional de apoyo a dicha gestión SIAU y varios mecanismos de recepción que facilitan a nuestros usuarios hacer sus manifestaciones sobre el servicio prestado.

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES AÑO 2018 I

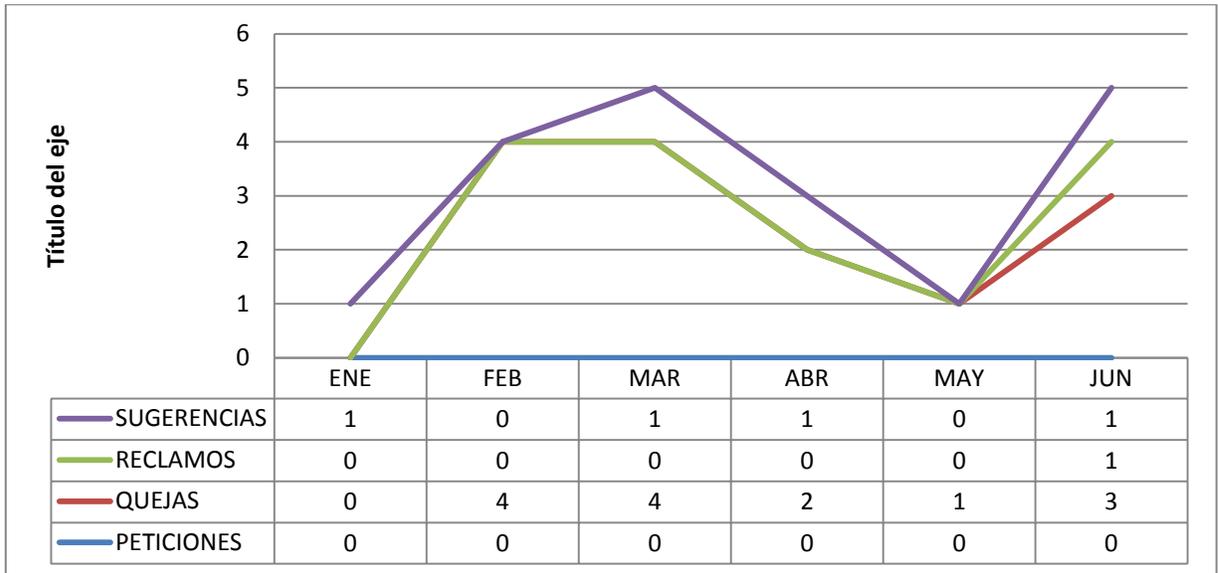
La gestión de los Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos, consiste en la recepción, radicación, registro y envío al responsable de estas manifestaciones, seguimiento y registro de la gestión para cierre final.

Para el primer semestre del año 2018 (2018-I) la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen recibió un total de 19 manifestaciones de los usuarios, de las cuales el 69% (14) son Quejas, el 23% (4) Sugerencias y el 8% (1) Reclamo.

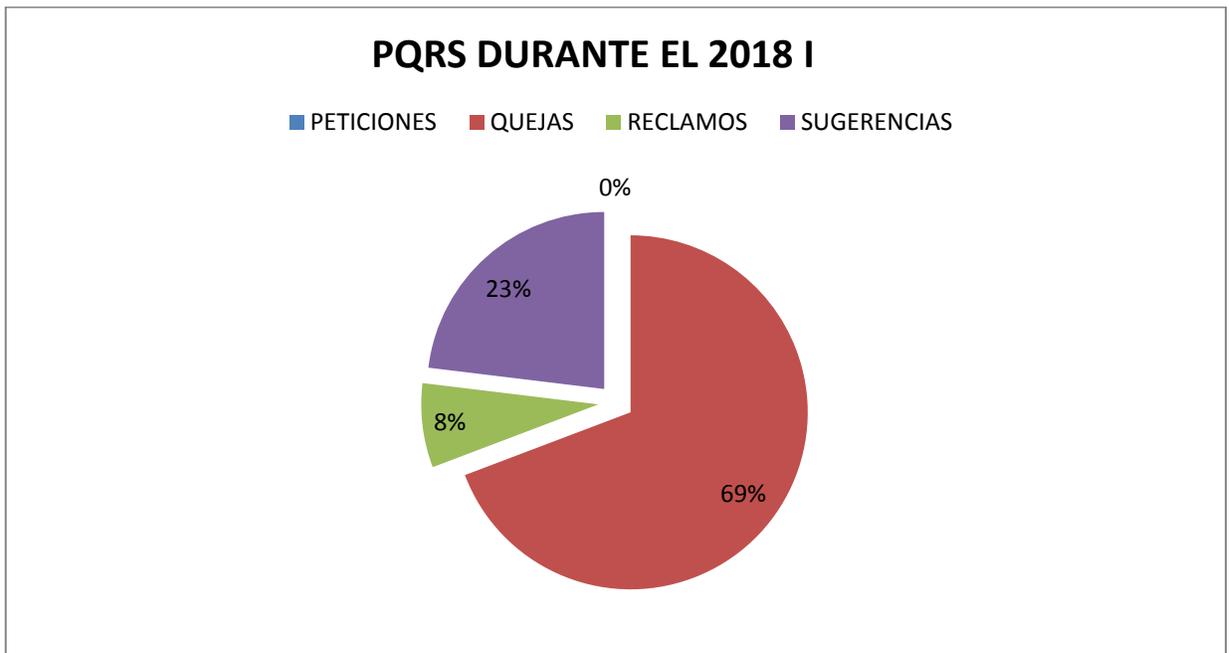
| NOVEDADES 2018- I | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | TOTAL |
|----------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| PETICIONES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 0 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 14 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| SUGERENCIAS | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| FELICITACIONES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 1 | 4 | 5 | 3 | 1 | 5 | 19 |

COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2018

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------|
|  | VERSION: | 02 |
| | FECHA DE ACTUALIZACION: | 31-ENE-2017 |
| INFORME DE PQRS 2018 I | CODIGO: | HNSC-OCI -IF-001 |
| | PAGINA | Página 3 de 7 |



Fuente: Oficina SIAU



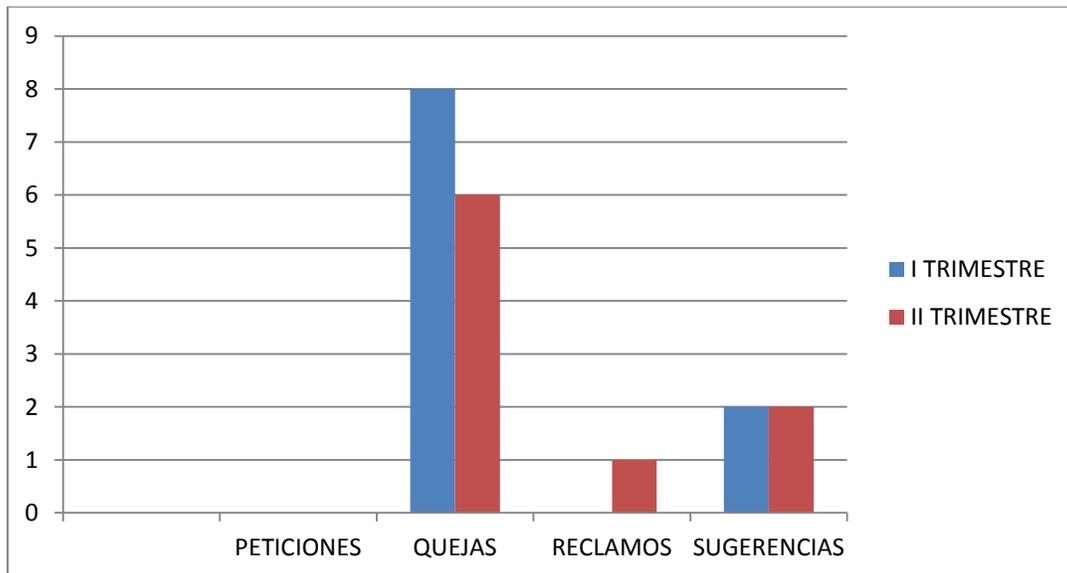
Fuente: Oficina SIAU

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------|
|  HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN Guamal - Magdalena | VERSION: | 02 |
| | FECHA DE ACTUALIZACION: | 31-ENE-2017 |
| | CODIGO: | HNSC-OCI -IF-001 |
| | PAGINA | Página 4 de 7 |
| INFORME DE PQRS 2018 I | | |

Presentando los datos de gestión de las PQRS por trimestre encontramos:

| NOVEDADES 2018 I POR TRIMESTRE | I TRIMESTRE | II TRIMESTRE |
|-------------------------------------------|--------------------|---------------------|
| PETICIONES | 0 | 0 |
| QUEJAS | 8 | 6 |
| RECLAMOS | 0 | 1 |
| SUGERENCIAS | 2 | 2 |
| FELICITACIONES | 0 | 0 |
| TOTAL | 10 | 9 |

NOVEDADES PRESENTADAS POR TRIMESTRE EL PRIMER SEMESTRE 2018



Fuente: Oficina SIAU

Que para el primer trimestre del año 2018 se presentaron un total de 10 novedades entre Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias, y para el segundo trimestre hubo una mínima disminución en el número de novedades presentadas con un total de 9 lo que significa que hay que reforzar las actividades de promoción del uso de las diferentes herramientas con que dispone la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen para la atención al ciudadano.

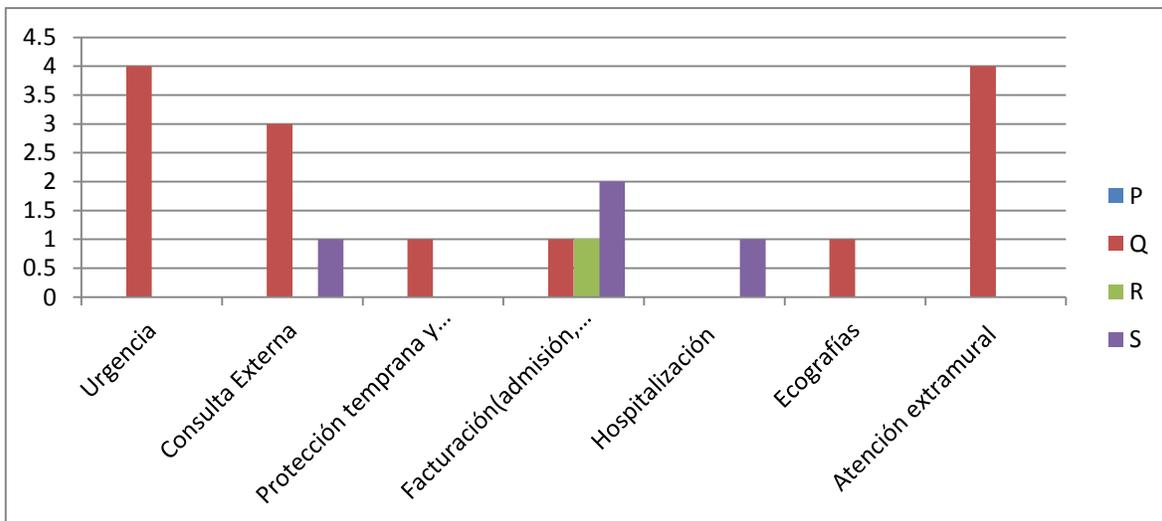
| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------|
|  INFORME DE PQRS 2018 I | VERSION: | 02 |
| | FECHA DE ACTUALIZACION: | 31-ENE-2017 |
| | CODIGO: | HNSC-OCI -IF-001 |
| | PAGINA | Página 5 de 7 |

NOVEDADES POR ÁREA 2018- I

A continuación se relacionan las aéreas y/o servicios de la E.S.E. Hospital Nuestra señora del Carmen que presentaron reporte de novedades por parte de nuestros usuarios durante el primer semestre del 2018

| AREA/SERVICIO | NOVEDAD | | | |
|-------------------------------------------------------------------|---------|-----------|----------|----------|
| | P | Q | R | S |
| Urgencia | | 4 | | |
| Consulta Externa | | 3 | | 1 |
| Protección temprana y Detección Especifica | | 1 | | |
| Facturación(admisión, asignación de citas medicas y laboratorios) | | 1 | 1 | 2 |
| Hospitalización | | | | 1 |
| Ecografías | | 1 | | |
| Atención extramural | | 4 | | |
| Total | | 14 | 1 | 4 |

NOVEDADES POR AREAS /SERVICIO



Como se puede evidenciar en la grafica el servicio de urgencia y la atención Extra mural son los servicios que mayor número de novedades reporto durante el primer

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------|
|  | VERSION: | 02 |
| | FECHA DE ACTUALIZACION: | 31-ENE-2017 |
| INFORME DE PQRS 2018 I | CODIGO: | HNSC-OCI -IF-001 |
| | PAGINA | Página 6 de 7 |

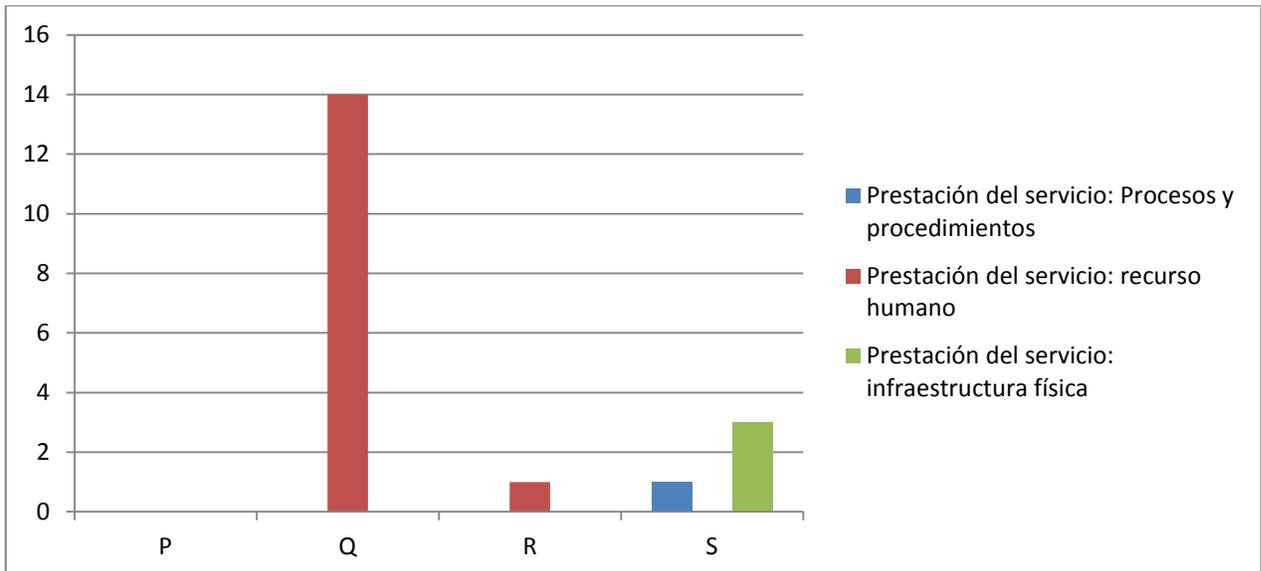
semestre del 2018 seguido del área de consulta externa y facturación. En menor proporción encontramos los servicios de PYP, hospitalización y ecografías.

CAUSAS GENERADORAS DE PQRS

A continuación se relacionan las causas generadoras de PQRS.

| CAUSAS GENERADORAS | NOVEDADES | | | |
|----------------------------------------------------|-----------|-----------|----------|----------|
| | P | Q | R | S |
| Prestación del servicio: Procesos y procedimientos | | | | 1 |
| Prestación del servicio: recurso humano | | 14 | 1 | |
| Prestación del servicio: infraestructura física | | | | 3 |
| Total | | 14 | 1 | 4 |

CAUSAS GENERADORAS DE NOVEDADES



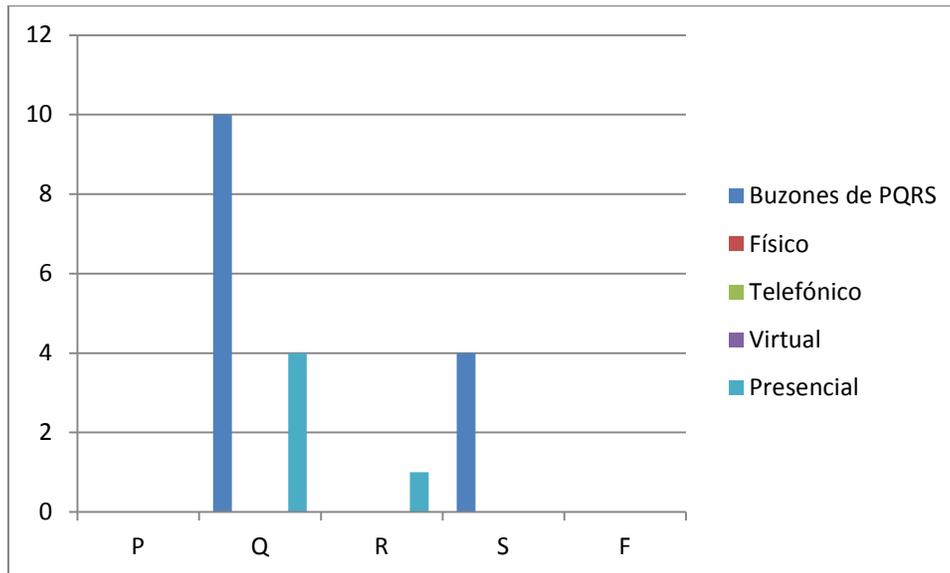
La causa generadora de mayor número de novedades es la de prestación de servicio, específicamente la que tiene que ver con el recurso humano, seguidamente la que tiene que ver con infraestructura física, y por ultimo lo que tiene que ver con procesos y procedimientos.

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------|
|  | VERSION: | 02 |
| | FECHA DE ACTUALIZACION: | 31-ENE-2017 |
| INFORME DE PQRS 2018 I | CODIGO: | HNSC-OCI -IF-001 |
| | PAGINA | Página 7 de 7 |

MEDIO O CANAL UTILIZADO PARA EL REPORTE DE NOVEDADES

| CANAL / NOVEDAD | P | Q | R | S | F | TOTAL |
|------------------------|---|-----------|----------|----------|---|-----------|
| Buzones de PQRS | | 10 | | 4 | | 14 |
| Físico | | | | | | |
| Telefónico | | | | | | |
| Virtual | | | | | | |
| Presencial | | 4 | 1 | | | 5 |

MEDIO O CANAL UTILIZADO PARA EL REPORTE DE NOVEDADES



Durante el primer semestre del año 2018 el canal o mecanismo mayor utilizado por los usuarios de la E.S.E. Hospital Nuestra señora del Carmen fue el buzón de sugerencia, seguido de la modalidad presencial para el reporte de novedades.

Malvis Muñoz Morales
Jefe Oficina Control Interno