

	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	14-FEB-2017
INFORME DE CONTROL INTERNO	CODIGO:	HNSC-CI-IF-001
	PAGINA	Página 1 de 8

E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE CUAMAL MAGDALENA SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2019

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 la ley 1474 de 2011, que se refiere al Estatuto Anticorrupción, la Oficina de control interno rinde informe de la percepción de los usuarios en el primer semestre del año 2019; los datos aquí obtenidos son basados en la recolección de la información en la apertura de buzones y las clasificación de quejas sugerencias y reclamos, trámite de Quejas.

OBJETIVO

Consolidar la información obtenida de la apertura de buzones, recepción y trámite a las manifestaciones de los usuarios durante la atención en servicios de la institución.

ALCANCE

Conocer la percepción del usuario con respecto a los servicios prestados en la institución.

AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

Consulta Externa, Urgencias, SIAU, y demás procesos administrativos involucrados en la atención de los usuarios.

METODOLOGIA

- Apertura de buzones y tramite de quejas de acuerdo al procedimiento estandarizado
- Recolectar, tabular la información obtenida en cada una de las aperturas de buzones de sugerencias y tramite de quejas
- Presentar documento con la información obtenida

De acuerdo a los hallazgos obtenidos a partir de la apertura de buzones, como mecanismo de percepción en el segundo semestre de 2019, NO se obtienen felicitaciones, donde se destaquen los servicios.

SUGERENCIAS

Se obtiene para el segundo semestre de 2019, se obtienen **2** sugerencias para el mejoramiento de los procesos, donde se evidencia que los servicios de consulta externa y atención extramural, tienen aportes para su mejoramiento.

	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	14-FEB-2017
	CODIGO:	HNSC-CI-IF-001
	PAGINA	Página 2 de 8
INFORME DE CONTROL INTERNO		

QUEJAS

Se realiza el trámite de **10 QUEJAS**, en los diferentes procesos de urgencias, hospitalización, Protección Específica y Detección Temprana (crecimiento y desarrollo), se realiza respuesta en términos de acuerdo a la normatividad vigente.

1. ATENCION Y ORIENTACION AL USUARIO

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


CANAL	MODO DE CONTACTO
Buzones de PQRS	Son 3 los cuales se encuentran estratégicamente ubicados (área de consulta externa, hospitalización y urgencias) y señalizados para que los usuarios tengan un fácil acceso a estos y puedan manifestar a través de estos su solicitud. Son abiertos el último día de cada mes.
Físico	Mediante escritos o documentos Presencial: Directamente en las instalaciones de la Oficina de Atención al usuario
Telefónico	Línea celular 310-6776755 disponible en horas hábiles
Virtual	el correo electrónico siau@hospitalguamalmagdalena.gov.co , y la página web Institucional
Presencial	Proceso personalizado en la Oficina de Atención al Usuario ubicada por la entrada de consulta externa. En horario de 8:00 am – 12:00m. y 2:00 pm – 6:00pm

2. GESTION DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2019.

La gestión de las quejas, sugerencias, reclamos, peticiones y felicitaciones, 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 2019 la Oficina de Atención al Usuario, recibió un total de 13 manifestaciones de los usuarios, de las cuales el 77% (10) son Quejas, el 15% (2) Sugerencias y el 8%(1) son Peticiones.

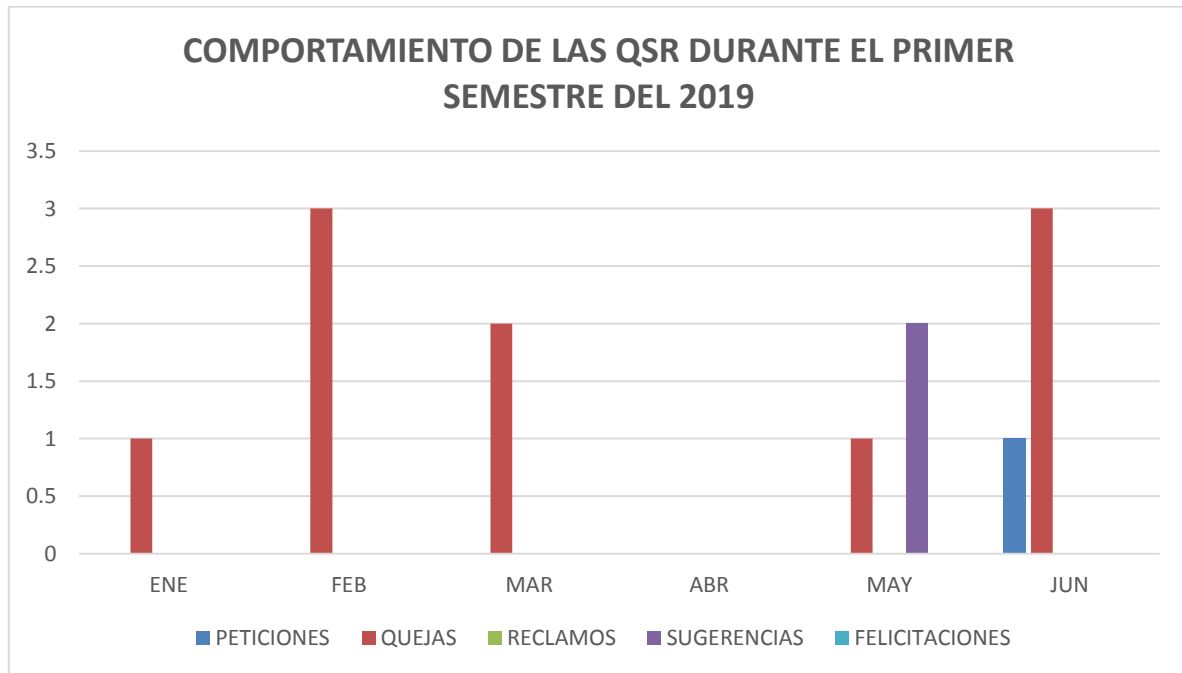
NOVEDADES 2019- I	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	1	1
QUEJAS	1	3	2	0	1	3	10
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0

	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	14-FEB-2017
INFORME DE CONTROL INTERNO	CODIGO:	HNSC-CI-IF-001
	PAGINA	Página 3 de 8


SUGERENCIAS	0	0	0	0	2	0	2
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	3	2	0	3	4	13

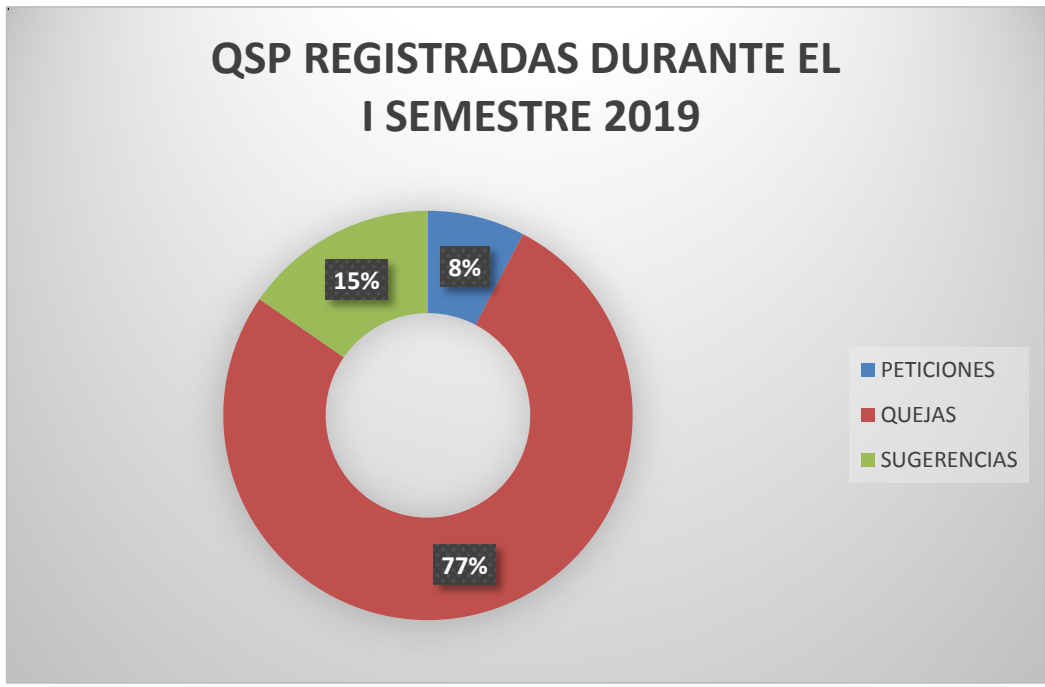
Fuente: área SIAU corte 30 de Junio de 2019

COMPORTAMIENTO DE LAS QSR DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2019



Fuente: área SIAU corte 30 de Junio de 2019

	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	14-FEB-2017
INFORME DE CONTROL INTERNO	CODIGO:	HNSC-CI-IF-001
	PAGINA	Página 4 de 8



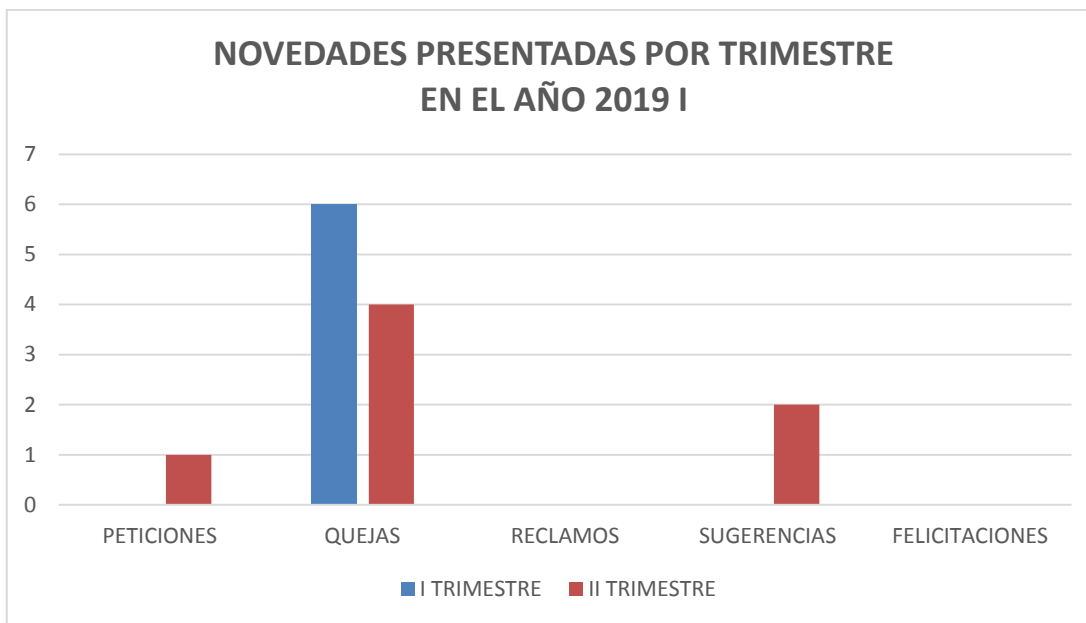
Fuente: área SIAU corte 30 de Junio de 2019

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

NOVEDADES 2019 POR TRIMESTRE	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE
PETICIONES	0	1
QUEJAS	6	4
RECLAMOS	0	0
SUGERENCIAS	0	2
FELICITACIONES	0	0
TOTAL	6	7

Fuente: área SIAU corte 30 de Junio de 2019

	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	14-FEB-2017
INFORME DE CONTROL INTERNO	CODIGO:	HNSC-CI-IF-001
	PAGINA	Página 5 de 8



Fuente: área SIAU corte 30 de Junio de 2019


Para el primer semestre del año 2019 se presentaron un total de 6 novedades (quejas), para el segundo semestre se registraron 7 novedades entre quejas, sugerencias y peticiones. En términos generales en relación a otros semestres (2018 II) hubo una disminución significativa en el uso de las herramientas con que dispone la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen para la atención al ciudadano.

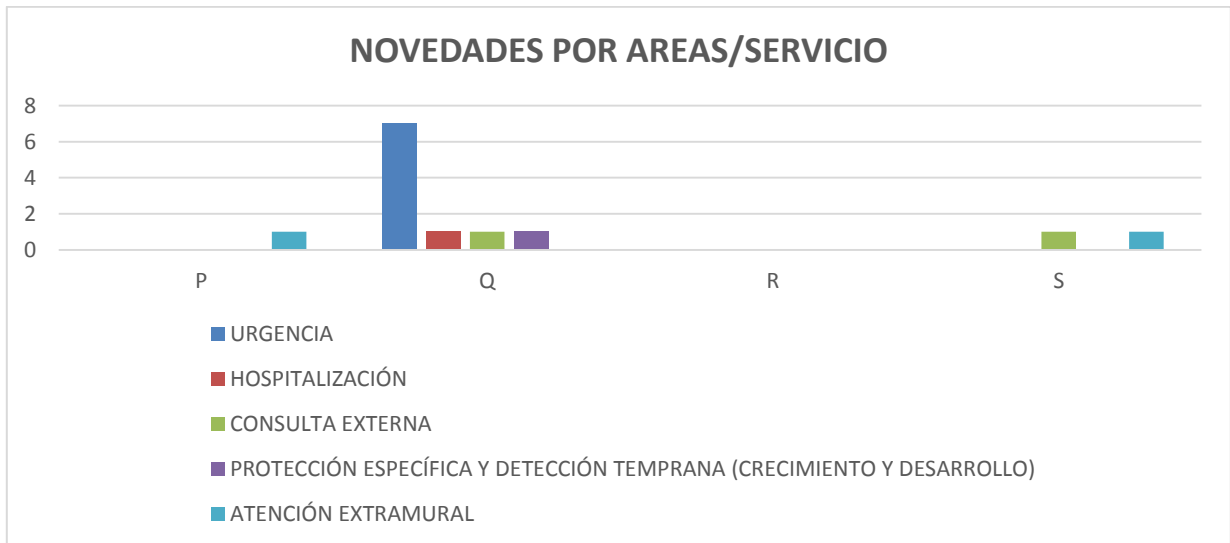
3. NOVEDADES POR ÁREA PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2019

A continuación se relacionan las áreas 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 2019.

AREA/SERVICIO	NOVEDADES			
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias
Urgencia		7		
Hospitalización		1		
Consulta Externa		1		1
Protección Específica y Detección Temprana (crecimiento y desarrollo)		1		
atención extramural	1			1
Total	1	10	0	2

Fuente: área SIAU corte 30 de Junio de 2019

	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	14-FEB-2017
INFORME DE CONTROL INTERNO	CODIGO:	HNSC-CI-IF-001
	PAGINA	Página 6 de 8



Fuente: área SIAU corte 30 de Junio de 2019

Como se puede evidenciar en la gráfica el servicio de urgencia es el que mayor número de novedades reporto durante el año el primer semestre del 2019 seguido Atención extramural, el área de consulta externa. Protección específica y Detección temprana (P&P), y del área de baños Hospitalización.

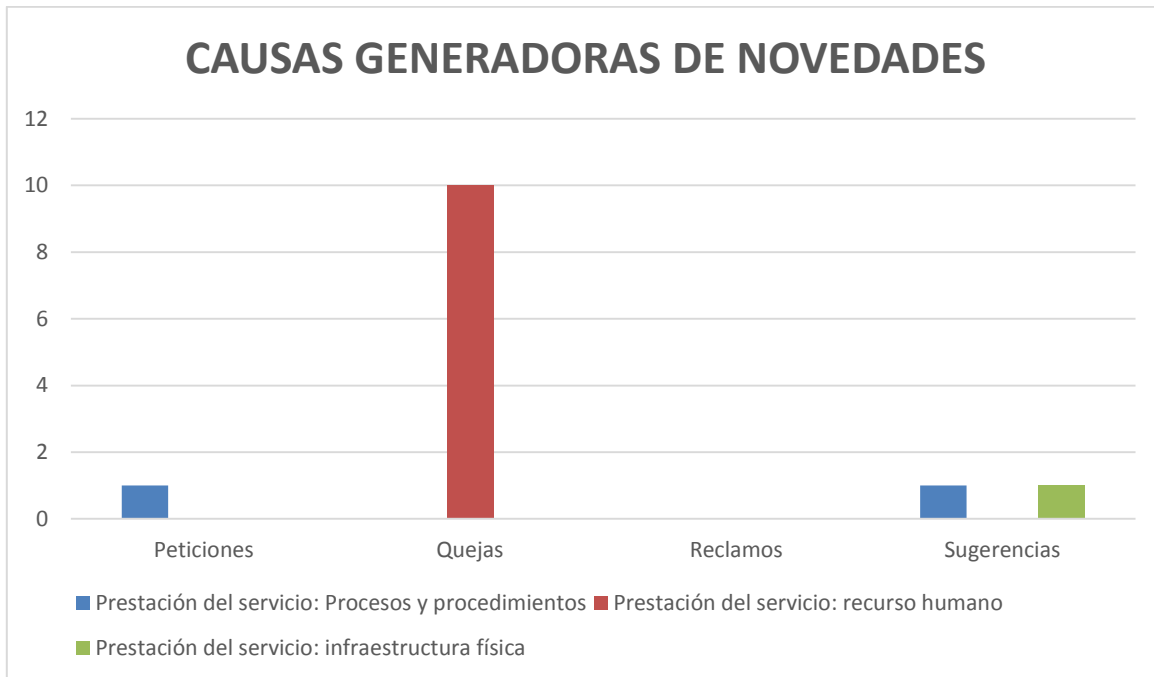
4. CAUSAS GENERADORAS DE QRSP PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2019

A continuación se relacionan las causas generadoras de PQRS.

AREA/SERVICIO	NOVEDADES			
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias
Prestación del servicio: Procesos y procedimientos	1			1
Prestación del servicio: recurso humano		10		
Prestación del servicio: infraestructura física				1
Total	1	10	0	2

Fuente: área SIAU corte 30 de Junio de 2019

	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	14-FEB-2017
INFORME DE CONTROL INTERNO	CODIGO:	HNSC-CI-IF-001
	PAGINA	Página 7 de 8




Fuente: área SIAU corte 30 de Junio de 2019

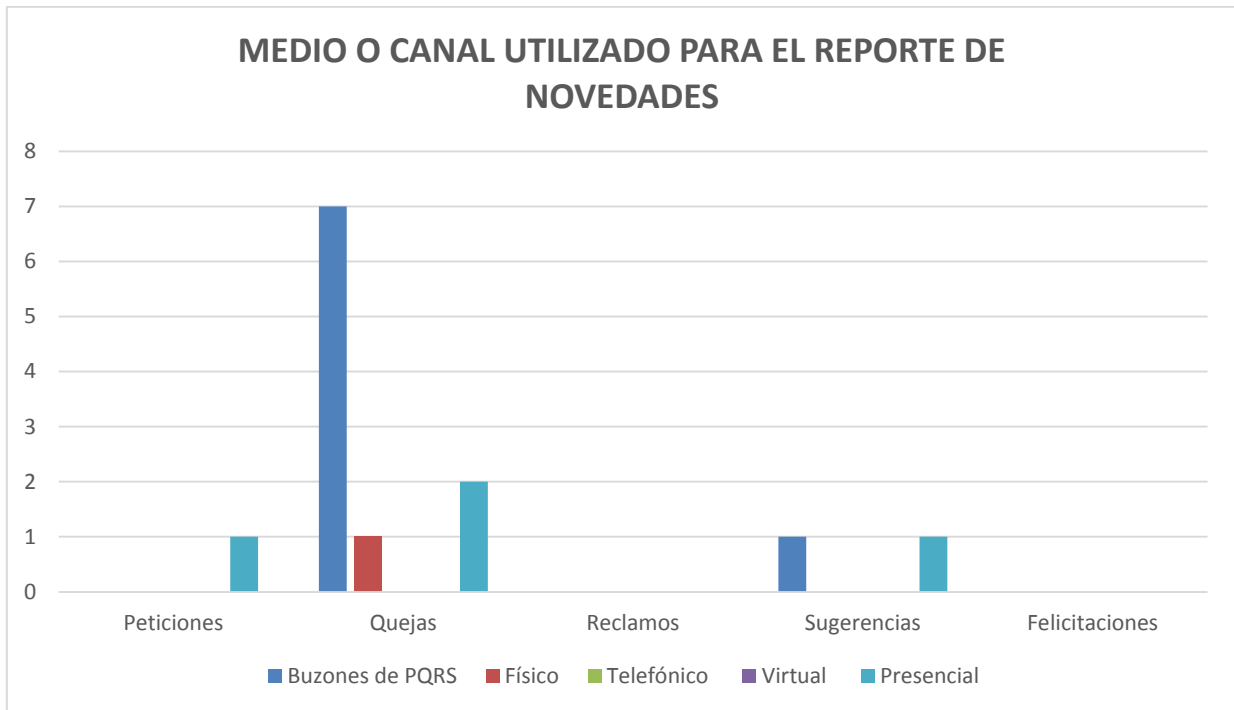
La causa generadora de mayor número de novedades es la de prestación de servicio, específicamente la que tiene que ver con el recurso humano, seguidamente la que tiene que ver con procesos y procedimientos, y con infraestructura física.

5. MEDIO O CANAL UTILIZADO PARA EL REPORTE DE NOVEDADES PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2019

CANAL/NOVEDAD	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
Buzones de PQRS		7		1		8
Físico		1				1
Telefónico						0
Virtual						0
Presencial	1	2		1		4
Total	1	10	0	2	0	13

Fuente: área SIAU corte 30 de Junio de 2019

	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	14-FEB-2017
INFORME DE CONTROL INTERNO	CODIGO:	HNSC-CI-IF-001
	PAGINA	Página 8 de 8



Fuente: área SIAU corte 30 de Junio de 2019

Durante el primer semestre del año 2019 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.

6. FORTALEZAS DE LA GESTION SIAU

- ‡ Mantenimiento y fortalecimiento de las actividades de promoción de los mecanismos de participación ciudadana en salud.
- ‡ Actualización y ejecución del Manual operativo SIAU.
- ‡ Apoyo y acompañamiento por parte de la Gerencia y Control Interno al sistema de gestión SIAU.
- ‡ Se cuenta con la oficina Sistema de Información y atención al usuario SIAU dotada con todo lo necesario para su funcionamiento.
- ‡ Se cuenta con la página web; <http://www.esehospitalguamalmagdalena.gov.co/>

Malvis Muñoz Morales

Jefe Oficina Control Interno