
	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
<p style="text-align: center;">INFORME DE PQRS 2018</p>	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 0 de 10

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

	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
<p style="text-align: center;">INFORME DE PQRS 2018</p>	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 1 de 10

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 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.

1. ATENCION Y ORIENTAICON AL USUARIO

El procedimiento Atención y Orientación al Usuario, hace referencia a la escucha activa y atenta al usuario, su familia y comunidad, solicitando información adicional si es necesario, con el fin de entregar la respuesta o el servicio según lo solicitado, para lo cual se hace uso de la información, normatividad vigente, herramientas, mecanismos y recursos disponibles, contactando funcionarios de otros servicios personal, virtual o telefónicamente, buscando apoyo en otras entidades cuando esto fuere necesario, sensibilizando sobre los procesos a seguir y, ofreciendo otras alternativas, cuando no sea posible resolver la necesidad del usuario o responder satisfactoriamente a su requerimiento, se orienta sobre el aseguramiento al Sistema General de Seguridad Social en Salud, se activan redes de apoyo interinstitucionales, entre otros. Para todos los casos es necesario destinar tiempo y espacio, teniendo en cuenta que sin prometer lo que no se puede cumplir, se debe analizar situación a fondo y apropiarse de la búsqueda de la

	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
INFORME DE PQRS 2018	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 2 de 10

solución, alternativas o en algunas situaciones, decir NO, eso sí, siempre entregando una información clara y veraz sobre la razón de esta respuesta.

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.


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. GESTIÓN AGRADECIMIENTOS, FELICITACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS


La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena, ha venido trabajando fuertemente con el objetivo de mejorar los procesos tendientes a fortalecer el Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU. Esta clasificación facilita la identificación de los principales motivos, así como el comportamiento por servicio, dirección y la trazabilidad para la oportunidad y calidad en las respuestas. Estas se reciben a través de los diferentes canales enunciados en el procedimiento anterior.

3. MONITOREO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Aunque la conceptualización y el entendimiento de las causas son complejos y diversos por la percepción subjetiva del usuario sobre los servicios recibidos respecto a sus necesidades y expectativas, en el marco de la prestación de los servicios de salud, la satisfacción del usuario es un tema de interés que ha ido tomando más fuerza, convirtiéndose su medición en el eje fundamental de la evaluación del proceso de atención. Recordando el concepto, la medición de la Satisfacción del Usuario se entiende como el conjunto de actividades necesarias que debe realizar el prestador de los servicios de salud, para conocer en forma técnica y objetiva, la percepción que tienen los usuarios

	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
<p align="center">INFORME DE PQRS 2018</p>	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 3 de 10

de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de la atención en los servicios que han recibido. Esta actividad se realiza a través de encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios y de acuerdo con los resultados obtenidos, se implementan las acciones de mejora que sean necesarias para intervenir estos resultados que, finalmente, son otra fuente o insumo para el modelo de mejoramiento Institucional sirviendo de guía para mejorar o mantener la calidad de la prestación de los servicios en la Institución.

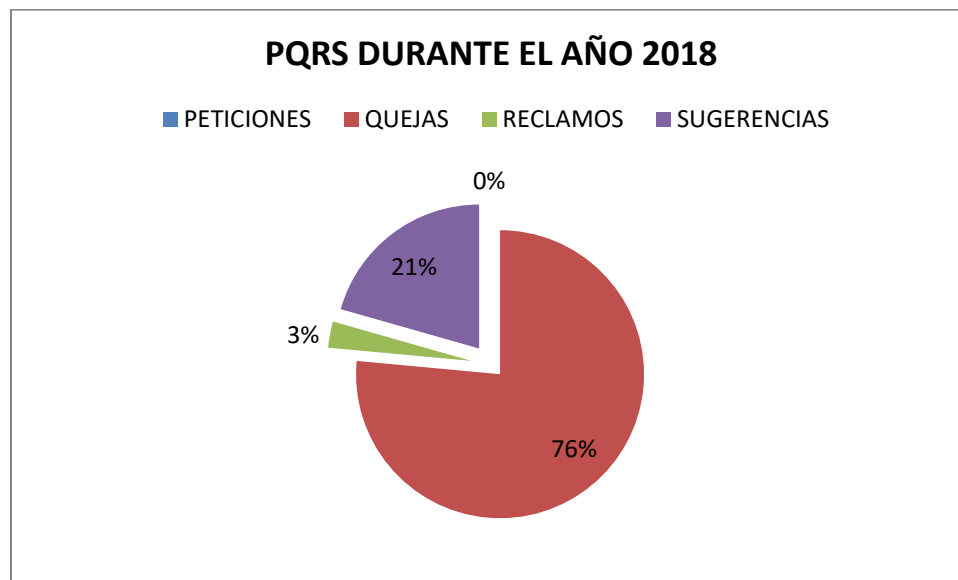
 HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN <small>Guamal - Magdalena</small>	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 4 de 10
INFORME DE PQRS 2018		

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


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 2018 la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen recibió un total de 34 manifestaciones de los usuarios, de las cuales el 76% (26) son Quejas, el 21% (7) Sugerencias y el 3% (1) Reclamo.

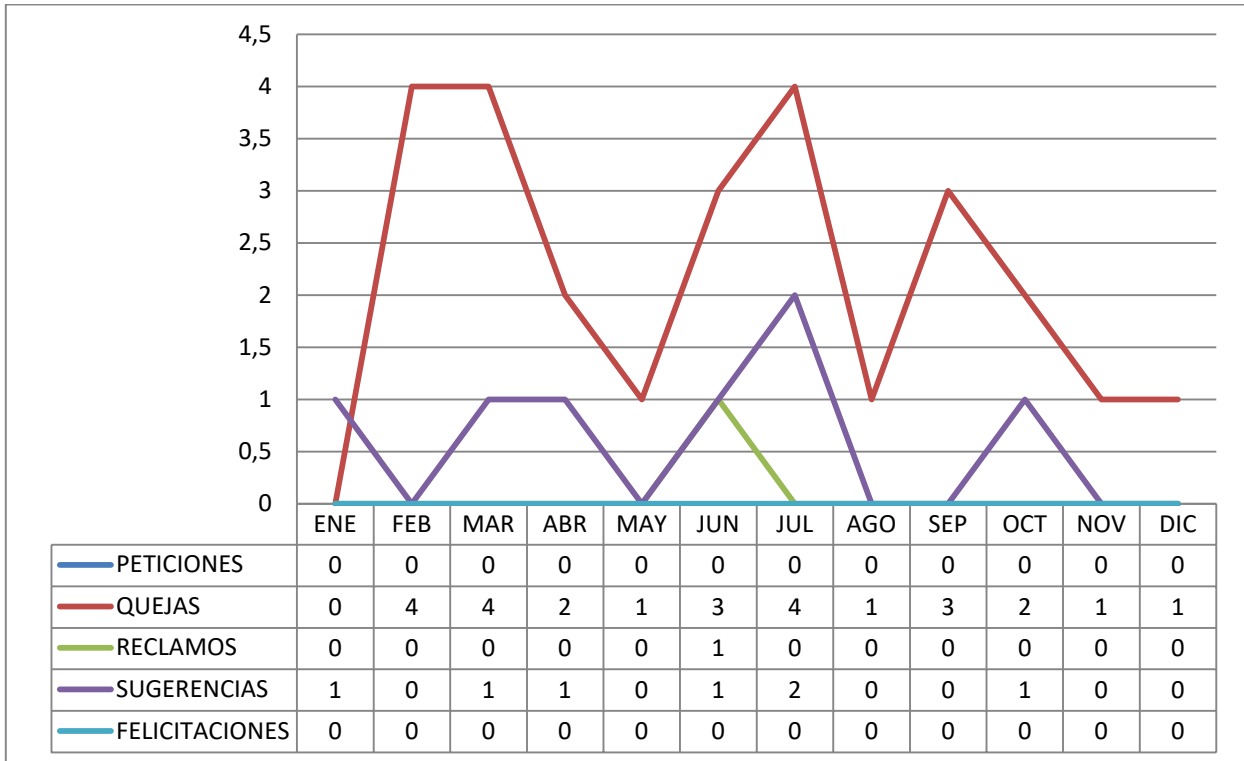
NOVEDADES 2018- I	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	0	4	4	2	1	3	4	1	3	2	1	1	26
RECLAMOS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
SUGERENCIAS	1	0	1	1	0	1	2	0	0	1	0	0	7
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	4	5	3	1	5	6	1	3	3	1	1	34



Fuente: Oficina SIAU

	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
INFORME DE PQRS 2018	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 5 de 10


COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS DURANTE EL AÑO 2018



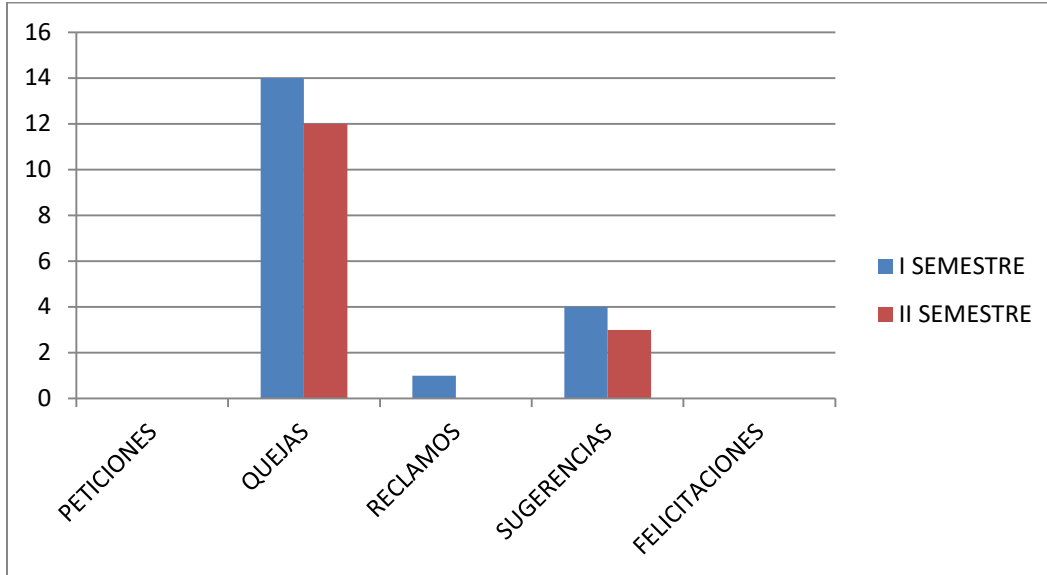
Fuente: Oficina SIAU

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

NOVEDADES 2018 POR SEMESTRE	I SEMESTRE	II SEMESTRE
PETICIONES	0	0
QUEJAS	14	12
RECLAMOS	1	0
SUGERENCIAS	4	3
FELICITACIONES	0	0
TOTAL	19	15

	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
INFORME DE PQRS 2018	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 6 de 10

NOVEDADES PRESENTADAS POR SEMESTRE EN LA VIGENCIA 2018




Fuente: Oficina SIAU

Para el primer semestre del año 2018 se presentaron un total de 19 novedades entre Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias, y para el segundo trimestre hubo una disminución en el número de novedades presentadas con un total de 15 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.

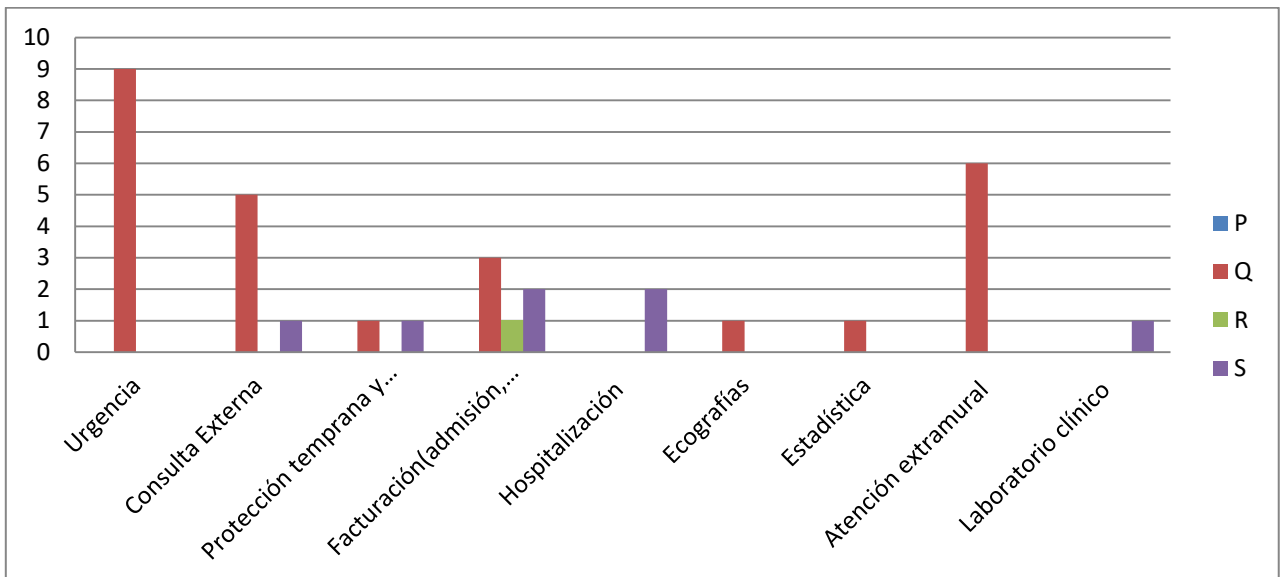
NOVEDADES POR ÁREA DURANTE EL AÑO 2018

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


 INFORME DE PQRS 2018	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 7 de 10

AREA/SERVICIO	NOVEDAD			
	P	Q	R	S
Urgencia		9		
Consulta Externa		5		1
Protección temprana y Detección Especifica		1		1
Facturación(admisión, asignación de citas medicas y laboratorios)		3	1	2
Hospitalización				2
Ecografías		1		
Estadística		1		
Atención extramural		6		
Laboratorio clínico				1
Total		26	1	7

NOVEDADES POR AREAS /SERVICIO



Como se puede evidenciar en la grafica el servicio de urgencia y la atención Extra mural fueron los servicios que mayor número de novedades reporto durante la vigencia 2018 seguido del área de consulta externa y facturación. En menor proporción encontramos los servicios de PYP, hospitalización, ecografías y el área de estadística.

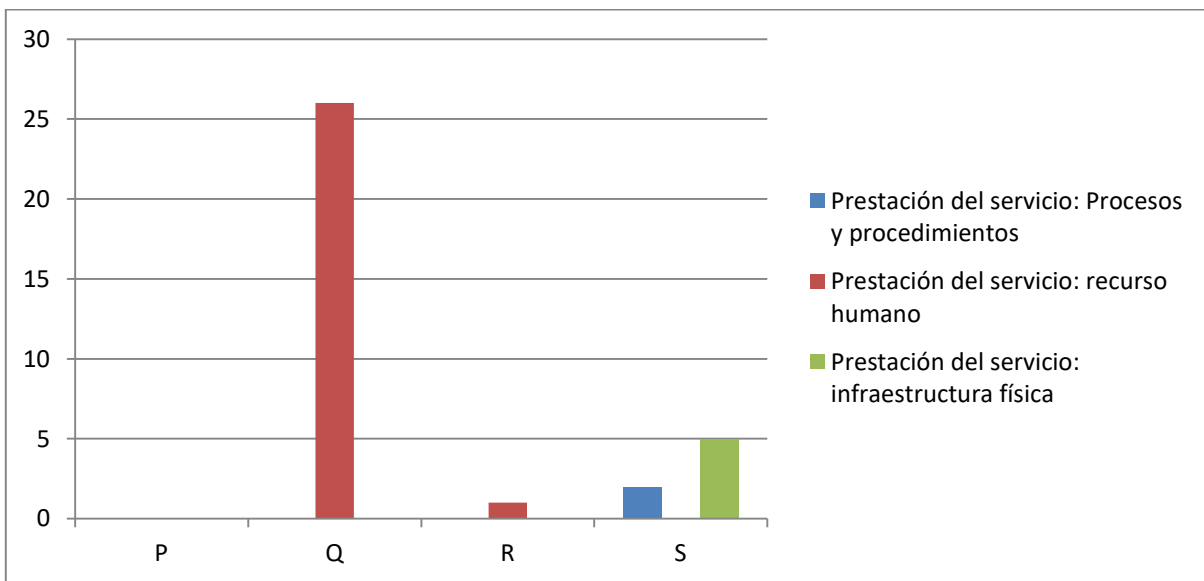
 INFORME DE PQRS 2018	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 8 de 10

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				2
Prestación del servicio: recurso humano		26	1	
Prestación del servicio: infraestructura física				5
Total		26	1	7

CAUSAS GENERADORAS DE NOVEDADES



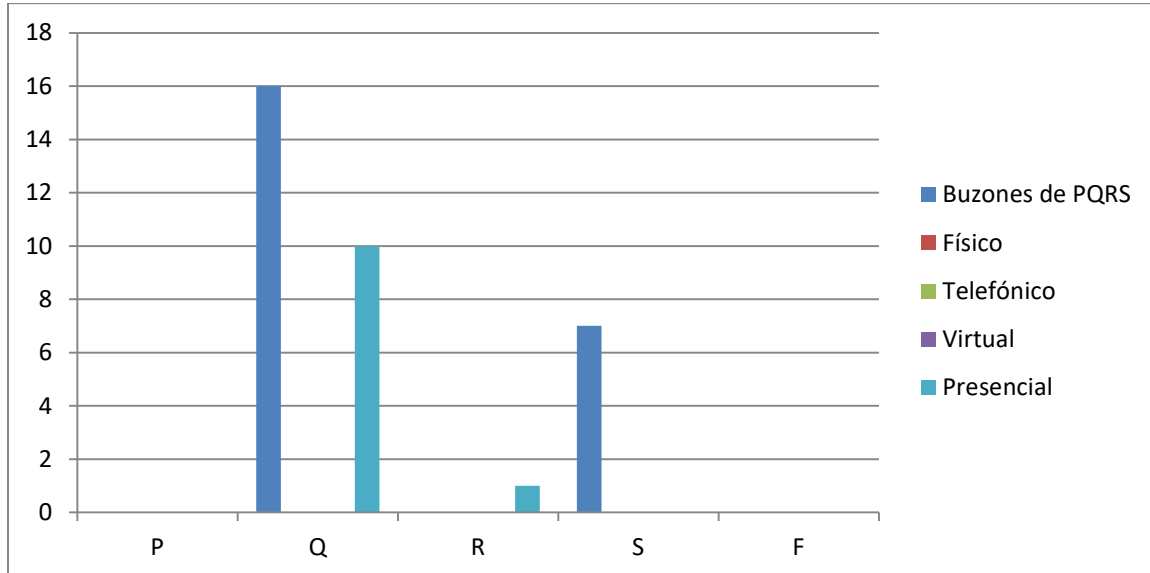
La causa generadora de mayor número de novedades durante la vigencia 2018 fue la de prestación de servicio, específicamente la que tiene que ver con el recurso humano, seguidamente la que tiene que ver con infraestructura física, y por ultimo lo que tiene que ver con procesos y procedimientos.

	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
INFORME DE PQRS 2018	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 9 de 10

MEDIO O CANAL UTILIZADO PARA EL REPORTE DE NOVEDADES

CANAL / NOVEDAD	P	Q	R	S	F	TOTAL
Buzones de PQRS		16		7		23
Físico						
Telefónico						
Virtual						
Presencial		10	1			11

MEDIO O CANAL UTILIZADO PARA EL REPORTE DE NOVEDADES DURANTE LA VIGENCIA 2018



Durante la vigencia 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 (Oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU-) para el reporte de novedades.

 HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN Guamal - Magdalena	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 10 de 10
INFORME DE PQRS 2018		

Satisfacción del usuario.

Resultado del análisis de la satisfacción de los usuarios de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena durante la vigencia 2018

El presente análisis permite conocer la percepción respecto a la calidad de la prestación de los servicios de salud de la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen, por parte de los usuarios que utilizaron los servicios durante el año 2018

Las encuestas son herramientas poderosas para conocer la satisfacción de ellos mismos, y tener argumentos para introducir planes de mejoras en la E.S.E. La realización de las encuestas se hace teniendo en cuenta los siguientes objetivos:

- conocer el nivel de satisfacción de los clientes.
- entender sus necesidades.
- detectar aéreas de mejora concretas
- entender las expectativas de los usuarios. saber si recomendarían el servicio recibido.

Durante la vigencia 2018, se aplicaron en las distintas Unidades Funcionales de Servicios Asistenciales de la ESE, Encuestas de Satisfacción a (3040) usuarios, de los cuales, (2923), que corresponde al 96% de los encuestados, manifestaron satisfacción de sus necesidades y expectativas; mientras que solo el 4% restante (121) usuarios, no manifestaron satisfacción de las mismas.

VIGENCIA 2018	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SASTISFEC HOS	PORCENTAJ E DE SATISFACC IÓN	USUARIOS INSATISFEC HOS	PORCENTAJ E DE INSATISFEC HOS
I TRIMESTR E	797	768	96%	29	4%
II TRIMESTR E	751	717	95 %	34	5%
III TRIMESTR E	730	708	97%	22	3%
IV TRIMESTR E	766	730	95%	36	5%
TOTAL	3040	2923	96%	121	4%