

	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
INFORME CONTROL INTERNO	CODIGO:	HNSC-OCI-OF-001
	PAGINA	Página 0 de 6

**INFORME DE GESTION PQRS  
E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN  
GUAMAL- MAGDALENA  
JUNIO A DICIEMBRE 2019**

 <b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	<b>VERSION:</b>	02
	<b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b>	31-ENE-2017
	<b>CODIGO:</b>	HNSC-OCI-OF-001
	<b>PAGINA</b>	Página 1 de 6

## INFORME DE GESTION PQRS SEGUNDO SEMESTRE 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 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:

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

### ATENCION Y ORIENTAICON 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.

CANAL	MODO DE CONTACTO
<b>Buzones de PQRS</b>	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.
<b>Físico</b>	Mediante escritos o documentos Presencial: Directamente en las instalaciones de la Oficina de Atención al usuario
<b>Telefónico</b>	Línea celular 310-6776755 disponible en horas hábiles
<b>Virtual</b>	el correo electrónico <a href="mailto:siau@hospitalguamalmagdalena.gov.co">siau@hospitalguamalmagdalena.gov.co</a> , y la página web Institucional

 <b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
	CODIGO:	HNSC-OCI-OF-001
	PAGINA	Página 2 de 6

**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

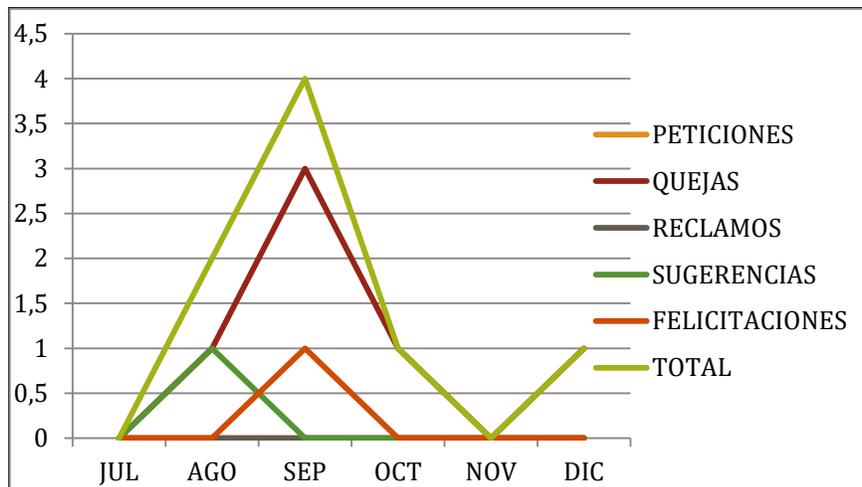
## GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES AÑO 2019 II

La gestión de los Reclamos, Sugerencias, Felicidades 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 segundo semestre del año 2019 (2019-II) la Oficina de Atención al Usuario recibió un total de 8 manifestaciones de los usuarios, de las cuales el 75% (6) son Quejas, el 12% (1) Sugerencias y el 13%(1) Felicidades.

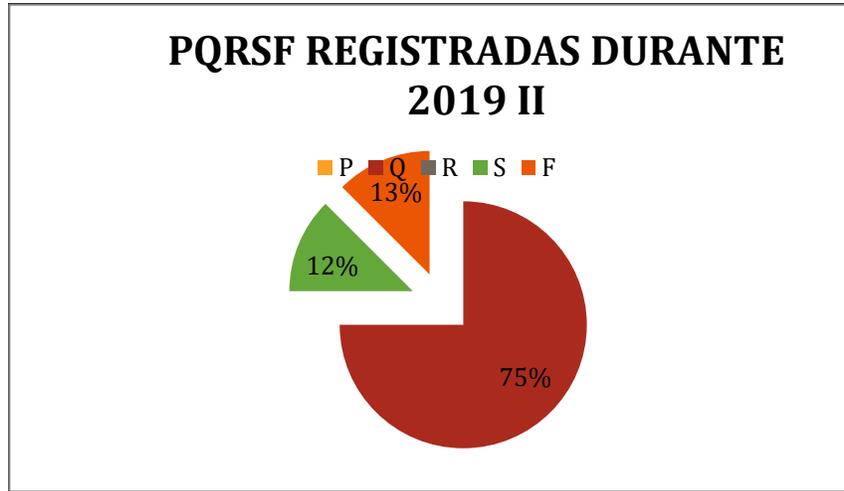
NOVEDADES 2019- II	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
<b>PETICIONES</b>	0	0	0	0	0	0	0
<b>QUEJAS</b>	0	1	3	1	0	1	6
<b>RECLAMOS</b>	0	0	0	0	0	0	0
<b>SUGERENCIAS</b>	0	1	0	0	0	0	1
<b>FELICITACIONES</b>	0	0	1	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	0	2	4	1	0	1	8

## COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019



Fuente: Oficina SIAU

	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	CODIGO:	HNSC-OCI-OF-001
	PAGINA	Página 3 de 6

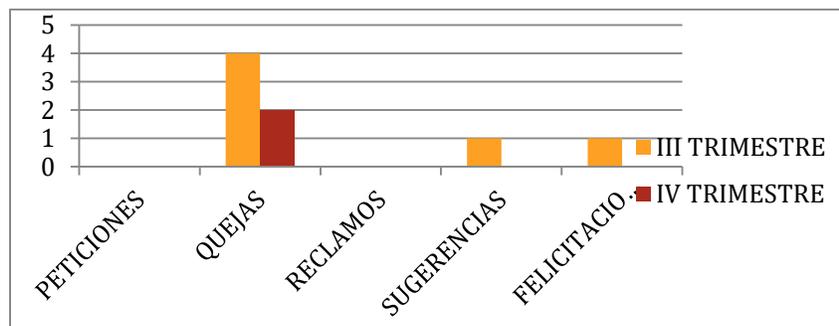


Fuente: Oficina SIAU

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

NOVEDADES 2019 POR TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
<b>PETICIONES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>QUEJAS</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>RECLAMOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>FELICITACIONES</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

### NOVEDADES PRESENTADAS POR TRIMESTRE EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2019



Fuente: Oficina SIAU

 <b>HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN</b> Guamal - Magdalena	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
	CODIGO:	HNSC-OCI-OF-001
	PAGINA	Página 4 de 6
<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>		

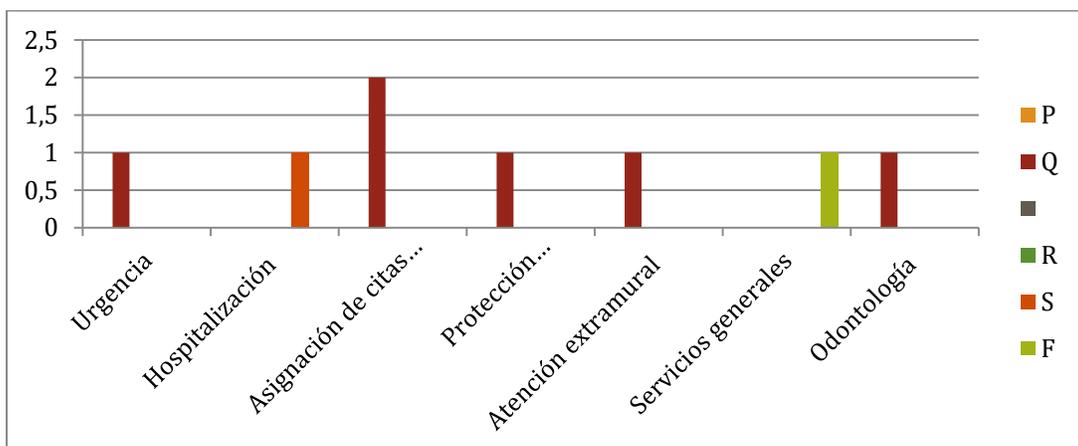
Para el tercer trimestre del año 2019 se presentaron un total de 6 novedades (4 quejas, 1 sugerencia y una felicitaciones), para el segundo trimestre se registraron 2 novedades (2 quejas). En términos generales en relación a otros semestres (2019 I) hubo una disminución significativa en el uso de las herramientas con que dispone la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen para la atención al ciudadano.

## NOVEDADES POR ÁREA 2019- II

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 segundo semestre del 2019

AREA O SERVICIO	NOVEDAD				
	P	Q	R	S	F
<b>Urgencia</b>		1			
<b>Hospitalización</b>				1	
<b>Asignación de citas consulta externa</b>		2			
<b>Protección específica y Detección temprana (crecimiento y desarrollo)</b>		1			
<b>Atención extramural</b>		1			
<b>Servicios generales</b>					1
<b>Odontología</b>		1			
<b>Total</b>		<b>6</b>		<b>1</b>	<b>1</b>

## NOVEDADES POR AREAS /SERVICIO



	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
	CODIGO:	HNSC-OCI-OF-001
	PAGINA	Página 5 de 6
INFORME CONTROL INTERNO		

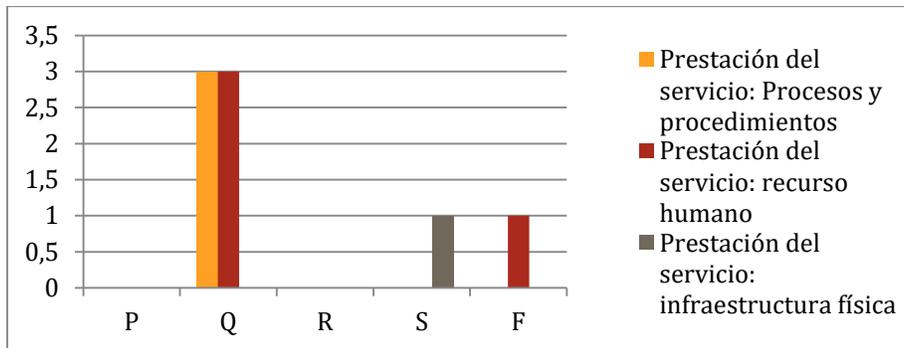
Como se puede evidenciar en la grafica el facturación consulta externa (asignación de citas) es el que mayor número de novedades reporto durante el segundo semestre del 2019 seguido del servicio de urgencias, Atención extramural, Protección específica y Detección temprana (P&P), y del área de Hospitalización.

### CAUSAS GENRADORAS DE PQRS

A continuación se relacionan las causas generadoras de PQRS.

CAUSA GENERADORAS	NOVEDADES				
	P	Q	R	S	F
<b>Prestación del servicio: Procesos y procedimientos</b>		3			
<b>Prestación del servicio: recurso humano</b>		3			1
<b>Prestación del servicio: infraestructura física</b>				1	
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>6</b>		<b>1</b>	<b>1</b>

### CAUSAS GENERADORAS DE NOVEDADES



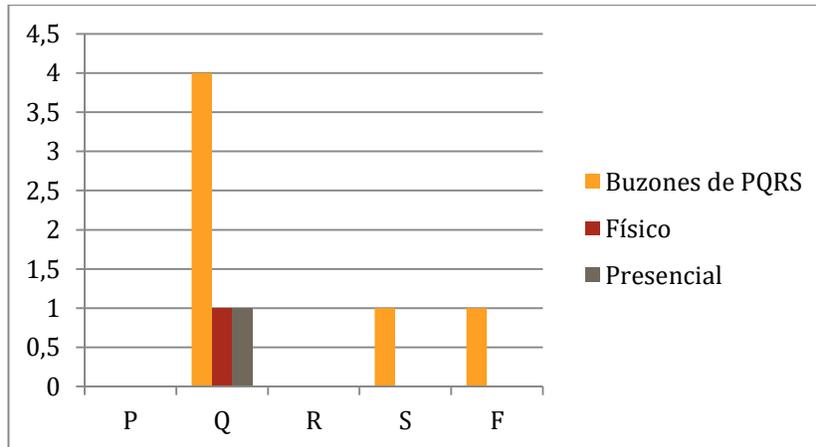
La causa generadora de mayor número de novedades es la de prestación de servicio, específicamente la que tiene que ver con el recurso humano y procesos y procedimientos seguido de infraestructura física.

### MEDIO O CANAL UTILIZADO PARA EL REPORTE DE NOVEDADES

CANAL / NOVEDAD	P	Q	R	S	F	TOTAL
<b>Buzones de PQRS</b>		4		1	1	6
<b>Físico</b>		1				1
<b>Telefónico</b>						
<b>Virtual</b>						
<b>Presencial</b>		1				1

	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	CODIGO:	HNSC-OCI-OF-001
	PAGINA	Página 6 de 6

## MEDIO UTILIZADO PARA EL REPORTE DE NOVEDADES DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2019



Durante el segundo 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.

**MALVIS MUÑOZ MORALES**  
Jefe Oficina Control Interno