


**INFORME DE GESTIÓN PQRS
ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO
MALVIS MUÑOZ MORALES
GUAMAL- MAGDALENA
I SEMESTRE 2021**

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	03
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	10-NOV-2020
INFORME DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	HNSC-CI-IF-001
	PAGINA	Página 1 de 13

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRS)
A 30 DE JUNIO DE 2021**

Introducción.

En cumplimiento a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...).

Con el presente informe la Oficina Asesora de Control Interno, dando cumplimiento a lo establecido y en atención a su rol de seguimiento y evaluación, da a conocer la gestión y la situación de la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal Magdalena, respecto a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, que se tramitaron durante el periodo Enero a junio de 2021, de conformidad con la información suministrada por la oficina del SIAU de la entidad.

Objetivo.


El objetivo del presente informe es verificar la gestión que realizó la entidad (recepción, tramite y resolución) de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que fueron interpuestas por las diferentes partes interesadas y por los diferentes medios que la entidad tiene dispuestos para la recepción de las mismas, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2021, en cumplimiento de las normas dictadas por el Gobierno Nacional.

Fuentes de información.

La fuente de información que se tomó como base para la elaboración del presente informe, fueron los análisis de PQRSDF, elaborados por la Oficina del SIAU de la ESE.

Periodicidad.

De acuerdo con el inciso segundo del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno, realizara un informe semestral de seguimiento a la gestión de las PQRSDF (Corte a junio 30 y diciembre 31).

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	03
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	10-NOV-2020
INFORME DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	HNSC-CI-IF-001
	PAGINA	Página 2 de 13

Generalidades.

La ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, cuenta con la Oficina del SIAU, la cual se creó de conformidad con lo estipulado en el Capítulo II del Decreto 1757 de 1994, el cual establece que las entidades promotoras de salud y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud sean públicas, privadas o mixtas, deberán establecer un servicio de atención a los afiliados y vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.


De conformidad a lo anterior la oficina del SIAU de la ESE, en sus informes trimestrales, establece, que la entidad cuenta con los siguientes canales de atención:




CANALES DE ATENCIÓN ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN, GUAMAL MAGDALENA		
CANAL	MODO DE CONTACTO	FUENTE DE INFORMACIÓN
Físico	Atención y recepción de escritos y/o documentos en forma presencial, en la Oficina de Atención al Usuario SIAU , ubicada en la entrada principal, lugar de consulta externa de la entidad.	
Buzones de PQRS	Se encuentran ubicados en 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 cada 15 días.	
Call Center	Para garantizar la calidad en la prestación de servicios, Call Center con extensiones para citas médicas, servicio de urgencias, consulta externa y administrativa.	

Análisis de las PQRS presentadas durante Abril- Mayo-Junio de 2021

Calle 10 Carrera 5 Esquina / e-mail: esehospital@esehospitalguamalmagdalena.gov.co

“Servicio eficiente con calidad humana”


 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	03
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	10-NOV-2020
INFORME DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	HNSC-CI-IF-001
	PAGINA	Página 3 de 13

Telefónico	Línea celular de la oficina de Sistema de Información y atención al usuario SIAU Número 310-6776755 disponible en horario de oficina.	
Virtual	el correo electrónico siau@hospitalguamalmagdalena.gov.co , y la página web Institucional	
WHATSAPP y FAN PAGE INSTITUCIONAL	Redes sociales; Línea de whatsapp 300-467-9906. Disponible de lunes a viernes en horas Hábiles, Fan Page E.S.E. Hospital "Nuestra Señora del Carmen" de Guamal	


Durante el periodo comprendido de Abril- Mayo-Junio de 2021 se presentaron un total de 13 Novedades las cuales fueron hechas a través de los buzones de PQRS de la entidad, secretaria general, oficina SIAU y aplicación de WhatsApp para recepción de PQRS de la Entidad.

Las novedades en su totalidad tienen que ver con la prestación del servicio, exactamente con la parte de recurso humano.

RELACIÓN DE LAS PQRS DEL TRIMESTRE DE ABRIL- MAYO- JUNIO 2021			
CONCEPTO	ASUNTO	FECHA APERTURA /RECEPCIÓN	CLASIFICACION / CAUSA GENERADORA
1. SUGERENCIA	"Como usuario solicitamos que haya derecho de igualdad en el servicio de entretenimiento e información para los pacientes que asistan por la urgencia"	30/04/2021 OFICINA DE SIAU	Prestación del servicio: Recurso humano
2. SUGERENCIA	" Yo, Ángel cordero Julio identificado con el Numero de CC 85.433.357 Sugiero que los medios de publicidad de las vacunas contra el Covid - 19 dentro del pueblo sean también por medio de la radio, ya que esto no solo	14/04/2021 OFICINA DE SIAU	Prestación del servicio: Recurso humano

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	03
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	10-NOV-2020
INFORME DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	HNSC-CI-IF-001
	PAGINA	Página 4 de 13

	nos sirve a las personas que vivimos en zona urbana sino también en zona rural y podemos tener la información		
3. FELICITACIÓN	Felicitaciones al Dr. Yamit Villarruel por su excelente atención, su trato respetuoso a sus pacientes ya que cumple con las expectativas cuando un paciente llega a su consulta. "Excelente Atención"	14/04/2021 OFICINA DE SIAU	Prestación del servicio: Recurso humano
4. QUEJA	Yo Yelitza Ester Cordero Castillo identificada con el número de cedula 1085181983 coloco mi queja por el motivo del call center ya que me no me da la opción de poder agendar mi cita por medicina general y no me da la opción de que me atienda mi médico de confianza el doctor Pinzón.	21/04/2021 OFICINA DE SIAU	Prestación del servicio: Recurso humano
5. QUEJA	Mi queja es para el servicio de ecografía, Porque me dan un numero en donde no me responden, yo soy de zona rural y me queda muy difícil venir hasta el hospital a sacar el ficho ya que tengo embarazo de alto riesgo.	14/05/2021 OFICINA DE SIAU	Prestación del servicio: Recurso humano
6. SUGERENCIA	Mi sugerencia es para el lugar en donde atienden a los pacientes hospitalizados por covid, para colocar cortinas en el baño porque el agua se mete al lugar en donde nosotros estamos y también para el uso del televisor ya que ahí tiene ventilación.	27/05/2021 OFICINA DE SIAU	Prestación del servicio: Recurso humano
7. QUEJA	"La señora de facturación de urgencias tiene una aptitud pésima con los demás pacientes. No me quiso brindar información para solicitar la citas para ecografía ya que estuve llamando y nunca me respondió y fue agresiva verbalmente"	02/06/2021 OFICINA DE SIAU	Prestación del servicio: Recurso humano
8. QUEJA	" Yo Laura Moya identificada con el número de C.C 1127592081 me siento inconforme con la agendamiento de citas para control prenatal	04/06/2021 OFICINA DE SIAU	Prestación del servicio: Recurso humano
9. QUEJA	Yo Dina Luz Zambrano Ortiz me dirijo a ustedes por este medio para realizar una queja en el servicio de citas para ecografía	10/06/2021 CORREO	Prestación del servicio: Recurso humano

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	03
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	10-NOV-2020
INFORME DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	HNSC-CI-IF-001
	PAGINA	Página 5 de 13

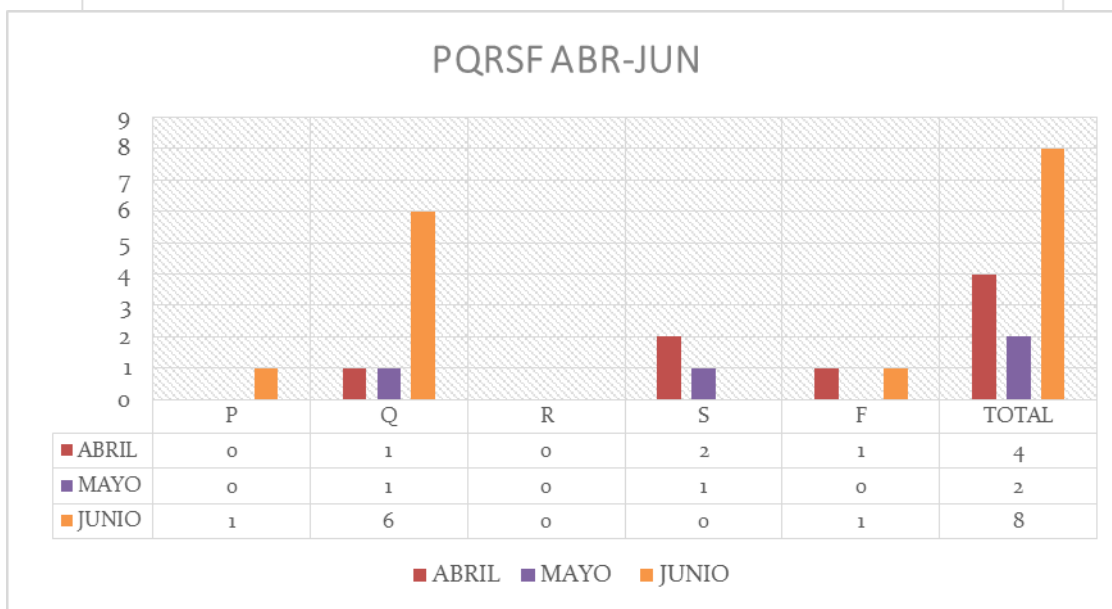
10.	F	<p>ELICITACIÓN</p> <p>MI nombre es Pedro Manuel López Yépez identificado con C.C 85160145 y quiero felicitar a la E.S.E por el buen servicio de atención en vacunación</p>	04/06/2021	Prestación del servicio: Recurso humano
11.	Q	<p>QUEJA</p> <p>MI Queja es va dirigida para el área de laboratorio ya que no pude realizarme mi examen y cuando se pudo llevar a cabo , tuve dificultad para la entrega del resultado del mismo Mucha espera para unos exámenes Liliana castro Guillen cc 1085175500</p>	04/06/2021 OFICINA SIAU	Prestación del servicio: Recurso humano
12.	P	<p>PETICIÓN</p> <p>Yo Danelis Villalobos Sánchez identificada con 36641135 me encuentro en el servicio de urgencias con mi padre quien se encuentra hospitalizado y solo me permite un acompañante. Solicito me sea otorgado la compañía de otro familiar ya que mi padre no puede movilizarse por sí mismo</p>	04/06/2021 OFICINA DE SIAU	Prestación del servicio: Recurso humano
13.	Q	<p>QUEJA</p> <p>MI queja es para el servicio del call center ya que soy mamá soltera y llame para solicitar cita con médico general pero la cita para mi persona me la dan con un médico y a mis hijas menores de edad con otro médico a la misma hora , en donde ellas no saben que tienen que decirles al médico.</p>	15/06/2021 OFICINA DE SIAU	Prestación del servicio: Recurso humano
14.	Q	<p>QUEJA</p> <p>Nancy Cantillo C.C 37928932 mi queja es para el servicio de laboratorio ya que nuevamente está dañado el equipo y no es posible realizarme el examen correspondiente, tengo citas con especialistas que me ha tocado aplazar porque no me es posible realizar los exámenes y ya anteriormente me había sucedido la misma situación y no se justifica esta situación.</p>	17/06/2021 OFICINA DE SIAU	Prestación del servicio: Recurso humano



VERSION:	03
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	10-NOV-2020
CÓDIGO:	HNSC-CI-IF-001
PAGINA	Página 6 de 13

INFORME DE CONTROL INTERNO

	ABRIL	MAYO	JUNIO
P	0	0	1
Q	1	1	6
R	0	0	0
S	2	1	0
F	1	0	1
TOTAL	4	2	8




Análisis de Comportamiento y Tendencia

De acuerdo a la gráfica, se puede observar que los meses en los cuales fueron reportadas las quejas fueron Abril- Mayo- Junio 2021.

Sin embargo es de resaltar que desde la oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario las se han venido realizando actividades de promoción de los canales con que dispone la E.S.E. para la atención de PQRS, así mismo, se dispone de un formato para la recepción de PQRS verbal, el cual busca registrar todas esas novedades que no se reporten a través de los buzones de PQRS o por escrito.


Como recomendación, se deben continuar con las actividades de promoción de los medios y herramientas de participación ciudadana en salud como los son los buzones de PQRS y la oficina del SIAU, para tener mayor información sobre todas esas situaciones que generen inconformidad entre los usuarios y puedan estar afectando la calidad del servicio.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	03
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	10-NOV-2020
INFORME DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	HNSC-CI-IF-001
	PAGINA	Página 7 de 13


Análisis y Descripción de las Mejoras

Las quejas recepcionadas se socializaron con la coordinadora medica y/o líderes de procesos, según la situación presentada con el fin de obtener una respuesta clara y oportuna sobre las mismas, de tal forma que permita tomar medidas que repercutan positivamente en la prestación del servicio, así mismo generar una respuesta clara y oportuna frente a la inconformidad del usuario y generar planes de mejora que permitan optimizar la prestación del servicio.

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE LAS MEJORAS		
ASUNTO / QUEJA	TRATAMIENTO / QUE SE HA HECHO	PLAN DE MEJORAMIENTO
"Como usuario solicitamos que haya derecho de igualdad en el servicio de entretenimiento e información para los pacientes que asistan por la urgencia"	Direccionada a gerencia	Pregunta al doctor sobre las posibilidades frente a sugerencias a gerencia con la finalidad de poder ofertar este servicio de información al área de urgencias, para la mejora continua de nuestros pacientes
" Yo, Ángel cordero Julio identificado con el Numero de CC 85.433.357 Sugiero que los medios de publicidad de las vacunas contra el covid 19 dentro del pueblo sean también por medio de la radio, ya que esto no solo nos sirve a las personas que vivimos en zona urbana sino también en zona rural y podamos tener la información"	Direccionada a la coordinadora medica	Se realizan actividades de publicidad mediante el perifoneo y medio radial de manera que las personas que no tengan acceso a internet o algún otro medio de información puedan enterarse de las jornadas de vacunación y todo lo relacionado a éste.,
Felicitaciones al Dr. Yamit Villarruel por su excelente atención, su trato respetuoso a sus pacientes ya que cumple con las expectativas cuando un paciente llega a su consulta. "Excelente Atención"	Direccionada a coordinadora medica	Seguir motivando a médicos mediante sistemas de apoyo que le permitan tener un buen trato a sus pacientes.
Yo Yelitza Esther Cordero Castillo identificada con el numero de cedula 1085181983 coloco mi queja por el motivo del call center ya que me no me da la opción de poder agendar mi cita por medicina general y no me da la opción de que me atienda mi médico de confianza el doctor pinzón.	Direccionada a Coordinadora medica	Solicitar modificaciones en el sistema, de manera que en algunos casos se le permita al usuario poder agendar citas con el médico de preferencia o aquel con el que lleva ya un proceso clínico., siempre y cuando tenga disponibilidad en la agenda Así mismo se activó el número del PQRSF para agendar mediante whats App citas con medicina general
Mi queja es para el servicio de ecografía, Porque me dan un numero en donde no me responden y yo soy de zona rural y me queda muy difícil venir hasta el hospital a sacar el ficho ya que tengo embarazo de alto riesgo.	Direccionada a Coordinadora medica	Ejecutar actividades de sensibilización trato humanizado, cronograma de trabajo o de capacitación siau al personal encargado de la asignación de citas para ecografía, para que se encuentre más atento al teléfono, así el paciente que por sus condiciones no pueda dirigirse hasta la

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	03
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	10-NOV-2020
INFORME DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	HNSC-CI-IF-001
	PAGINA	Página 8 de 13

		<p>E.S.E logre agendar una cita sin ningún contratiempo.</p> <p>Por lo anterior se hizo necesario la utilización de medios de información digitales, con el fin de dar a conocer el horario establecido para agendamiento de ecografías a los pacientes</p>
<p>Mi sugerencia es para el lugar en donde atienden a los pacientes hospitalizados por covid, para colocar cortinas en el baño porque el agua se mete al lugar en donde nosotros estamos y también para el uso del televisor ya que ahí tiene ventilación.</p>	Direccionada a gerencia	<p>Situar cortinas en el baño, tal como lo sugiere el usuario, así mismo reorganizar de mejor manera la ubicación del televisor.</p>
<p>La señora de facturación de urgencias tiene una aptitud pésima con los demás pacientes. No me quiso brindar información para solicitar la citas para ecografía ya que estuve llamando y nunca me respondió y fue agresiva verbalmente"</p>	Direccionada a Coordinadora medica	<p>Elaborar actividades de sensibilización a funcionarios de facturación, con el fin de mejorar el trato y atención a los usuarios, y mejorar el número de cupos de pacientes para ecografía.</p>
<p>" Yo Laura moya identificada con el número de cc 1127592081 me siento inconforme con la agendamiento de citas para control prenatal</p>	Direccionada a Coordinadora medica	<p>Teniendo en cuenta que las gestantes deben tener una atención, priorizada y especial, se tiene establecido dos canales de atención para asignación de citas, no obstante la profesional encargada de gestión Siau, concertó con control prenatal, para que fuera atendida en el mismo día. El personal encargado de la asignación de citas prenatales por medio del call center opción 3, será atendido por un funcionario de facturación de consulta externa quien directamente agentará dicha cita.</p> <p>Cabe resaltar que de manera presencial también se realiza el agendamiento de la misma</p>
<p>Yo Dina luz Zambrano Ortiz me dirijo a ustedes por este medio para realizar una queja en el servicio de citas para ecografía definir de que se queja</p>	Direccionada a Coordinadora medica.	<p>Realizar actividades de sensibilización al personal encargado de la asignación de citas para ecografía, para que se encuentre más atento al teléfono, así el paciente logre agendar su cita sin ningún contratiempo.</p> <p>Por lo anterior se hizo necesario la utilización de medios de información digitales, con el fin de dar a conocer el horario establecido para agendamiento de ecografías a los pacientes</p>
<p>Mi nombre es Pedro Manuel López Yépez identificado con cc 85160145 y quiero felicitar a la E.S.E por el buen servicio de atención en vacunación</p>	Direccionada a Coordinadora medica	<p>Seguir trabajando con amor y dedicación en pro de salvaguardar la salud de los Guamaleros, corregimientos y rincones aledaños.</p>
<p>Mi Queja va dirigida para el área de laboratorio ya que no pude realizarme mi examen y cuando se pudo llevar a cabo, tuve dificultad para la entrega del</p>	Direccionada a gerencia	<p>Debido a el daño en el equipo de hematología, se buscará la solución pronta para el arreglo del mismo, con el fin de que los usuarios tengan la posibilidad de reclamar sus resultados de manera</p>


 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	03
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	10-NOV-2020
INFORME DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	HNSC-CI-IF-001
	PAGINA	Página 9 de 13

resultado del mismo Mucha espera para unos exámenes. Liliana Castro Guillen cc 1085175500		oportuna, así mismo se logre ampliar el número de pacientes para laboratorio, que, por las condiciones de la máquina, se está llevando a cabo el trabajo de manera manual. 1 aclarar la responsabilidad del equipo 2 las bacteriólogas trabajan de manera manual 3 so se cumple con todos los resultados oportunamente
Yo Danelis Villalobos Sánchez identificada con cc 36641135 me encuentro en el servicio de urgencias con mi padre quien se encuentra hospitalizado y solo me permite un acompañante. Solicito me sea otorgado la compañía de otro familiar ya que mi padre no puede movilizarse por sí mismo.	Direccionada a Coordinadora medica	Observando las condiciones del paciente, se le permitió la compañía de otro familiar, siempre y cuando no haya congestión en la habitación y ninguno de los acompañantes se encuentren deambulando por las instalaciones de la E.S.E.
Eliana Beatriz Cadavid Alfaro , el día miércoles llame al call center para apartar cita para mi persona y para mis hijas , pero el call center me asigno cita con el doctor Pinzón a las 7:45 am y mis hijas son menores de edad (una niña 9 y 5 años) y a mis hijas a una le toca a las 7:45 la de 9 años y a la 5 a las 8:00 am con los dos médicos de medicina general, y mi queja es porque no puedo dejar a mis hijas solas en el medico ya que ellas son menores de edad.	Direccionada a gerencia	Solicitar la realización de modificaciones en el sistema, de manera que al momento de apartar citas mediante el Call Center, en casos como éste, se pueda tener una mejor organización. Desde la Oficina de SIAU (servicio de información y atención al usuario) se le brindó una disponibilidad de agenda con la finalidad de no interferir la cita programada para madre e hijas y poder cumplir con un óptimo servicio. El ingeniero sustentar lo que dice los deberes y derechos de los usuarios.


Según lo contemplado en el manual SIAU y lo estipulado por el procedimiento para la recepción y trámite de las PQRS, se lleva a cabo el proceso de clasificación de las quejas teniendo en cuenta los criterios establecidos en el manual SIAU para su posterior análisis. (Ver tabla de relación de sugerencias, quejas, reclamos o felicitaciones abril mayo junio de 2021)

Dentro de la carta de derechos que tienen los usuarios dentro de la ESE Hospital Nuestra Señora Del Carmen es la recibir una atención humanizada y segura por parte del personal que labora en la institución.

Todas las novedades presentadas durante el trimestre a través de los buzones de PQRS y la oficina del servicio de información y atención al usuario, serán expuestas a los líderes de procesos según corresponda el caso. Esta información permite conozcan los servicios, profesionales o el personal de salud, que están generando insatisfacción en la población usuaria y así mismo tomar los correctivos pertinentes.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	03
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	10-NOV-2020
INFORME DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	HNSC-CI-IF-001
	PAGINA	Página 10 de 13

ACTIVIDADES PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS ASISTENCIALES EN LA ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN MUNICIPIO DE GUAMAL MAGDALENA ABRIL, MAYO, JUNIO DE 2021			
PLANEADO	EJECUTADO	PROBLEMAS	PROPUESTAS
Queja 1	Se ejecutó satisfactoriamente	No se presentaron dificultades en el proceso	Se propone informar a la gerencia con la finalidad de poder ofertar este servicio de entretenimiento e información al área de urgencias, para la mejora continua de nuestros pacientes.
Queja 2	Se ejecutó satisfactoriamente	No se presentaron dificultades en el proceso	Se plantea la realización de publicidad mediante el perifoneo, con el fin de que las personas que no tengan acceso a internet o algún otro medio de información puedan estar enterados de todas las actividades de vacunación.
Queja 3	Se ejecutó satisfactoriamente	No se presentaron dificultades en el proceso	Se plantea seguir realizando actividades de sensibilización a médicos, con el fin de generar en ellos el buen trato a sus pacientes.
Queja 4	Se ejecutó satisfactoriamente	No se presentaron dificultades en el proceso	Se propone solicitar modificaciones en el sistema, de manera que en algunos casos se le permita al usuario poder agendar citas con el médico de preferencia o aquel con el que lleva ya un proceso clínico.
Queja 5	Se ejecutó satisfactoriamente	No se presentaron dificultades en el proceso	Se propone realizar actividades con el fin de sensibilizar al personal encargado de la asignación de citas para ecografía, de manera que puedan mejorar la atención, así el paciente que por sus condiciones no pueda dirigirse hasta la E.S.E logre agendar una cita sin ningún contratiempo.
Queja 6	Se ejecutó satisfactoriamente	No se presentaron dificultades en el proceso	Se propone colocar cortinas en el baño y reorganizar de mejor manera la ubicación del televisor.
Queja 7	Se ejecutó satisfactoriamente	No se presentaron dificultades en el proceso	Se propone realizar actividades de sensibilización a funcionarios de facturación, con el fin de mejorar el trato y atención a los usuarios.
Queja 8	Se ejecutó satisfactoriamente	No se presentaron dificultades en el proceso	Se propone realizar actividades de sensibilización al personal encargado de la asignación de citas prenatales, para que se encuentre más atenta al teléfono, así las

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	03
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	10-NOV-2020
INFORME DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	HNSC-CI-IF-001
	PAGINA	Página 11 de 13

			pacientes logren agendar su cita sin ningún contratiempo.
Queja 9	Se ejecutó satisfactoriamente	No se presentaron dificultades en el proceso	Se plantea realizar actividades de sensibilización al personal encargado de la asignación de citas para ecografía, con el fin de mejorar su atención, así el paciente logre agendar su cita sin ningún contratiempo.
Queja 10	Se ejecutó satisfactoriamente	No se presentaron dificultades en el proceso	Se propone realizar actividades de sensibilización para que los funcionarios encargados de la vacunación sigan trabajando con amor y dedicación en pro de salvaguardar la salud de los Guamaleros, corregimientos y rincones aledaños.
Queja 11	Se ejecutó satisfactoriamente	No se presentaron dificultades en el proceso	Se propone solicitar inmediatamente la pieza para el equipo de hematología, con el fin de que los usuarios tengan la posibilidad de reclamar sus resultados de manera oportuna, así mismo se logre ampliar el número de pacientes para laboratorio.
Queja 12	Se ejecutó satisfactoriamente	No se presentaron dificultades en el proceso	Se propone permitirle la compañía de otro familiar para que le ayude en la movilización del paciente, siempre y cuando no haya congestión en la habitación y ninguno de los acompañantes se encuentre deambulando por las instalaciones de la E.S.E.
Queja 13	Se ejecutó satisfactoriamente	No se presentaron dificultades en el proceso	Se propone solicitar modificaciones en el sistema, de manera que al momento de apartar citas mediante el Call Center, usuarios que tengan hijos menores de edad con citas a la misma hora puedan organizarse y ser atendidos con el mismo médico, o en horas seguidas, así tener una mejor organización.
Queja 14	Se ejecutó satisfactoriamente	En proceso	Se da traslado a el área encargada r que se realicen las gestiones pertinentes


INDICADORES OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

ABRIL- MAYO-JUNIO DE 2021


$$\frac{\text{Nº Quejas Resueltas}}{\text{Total de Quejas interpuesta}} = \frac{14}{14} * 100\% = 100\%$$

CONCLUSIONES

Calle 10 Carrera 5 Esquina / e-mail: esehospital@esehospitalguamalmagdalena.gov.co

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	03
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	10-NOV-2020
INFORME DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	HNSC-CI-IF-001
	PAGINA	Página 12 de 13

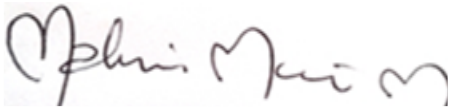
- Las instalaciones de la oficina del SIAU, se encuentren en un lugar de fácil acceso a la comunidad, en el cual se le garantiza al usuario la confidencialidad y privacidad al momento de interponer la PQRSDF; esto de acuerdo al título VII "Protección al Usuario y participación ciudadana" capítulo primero "protección al usuario" numeral 3.1 "oficina de atención al usuario" de la circular externa 008 de 2018 expedida por la Superintendencia de Salud.
- En la entidad, se cuenta con un profesional en Psicología, quien a través de contrato por prestación de servicios lidera muy bien el proceso del sistema de información y atención al usuario, quien da soporte y apoyo a las áreas misionales y administrativas en aquellos aspectos en los cuales se vea involucrado el paciente o su acudiente, relacionados con el servicio desde el punto de vista tanto logístico, como de gestión.
- La entidad divulga a través de los medios disponibles, los canales dispuestos para el recibo de las peticiones con la descripción de los horarios y la información que considera relevante para orientar al ciudadano.
- La entidad tiene el proceso de Gestión de Información y Atención al Usuario, conocido como SIAU, el cual tiene un procedimiento denominado Recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos, y tiene por objeto la recepción de las Peticiones, Quejas y Reclamos frente a la prestación de los servicios para dar solución de fondo a la solicitud realizada por el usuario, y el alcance expresado en dicho documento es que es transversal a todos los procesos, cuenta con un manual SIAU, el cual se encuentra actualizado.
- La entidad cuenta con un link de quejas y peticiones en su página web, está direccionando las PQRSDF adecuadamente, razón por la cual no se tienen registro claro y consolidado de las PQRSDF que han sido radicadas por este medio.
- Se cuenta con un formato o matriz de seguimiento a todas la PQRSDF, que son radicadas por los diferentes medios, y que involucran a todas y cada uno de los procesos, con el fin de que se controle el tiempo de respuesta de conformidad a los plazos estipulados por Ley, así como su contenido, y no se limite solamente al control de las PQRSDF que se radican en la oficina del SIAU y los depositados en los Buzones de Sugerencia, haciendo conciencia que la atención de las PQRSDF es responsabilidad de todos, y no solo de la Oficina del SIAU.
- Se fijaron los costos de reproducción de los documentos de la entidad.
- Incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales entre otros.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	03
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	10-NOV-2020
INFORME DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO:	HNSC-CI-IF-001
	PAGINA	Página 13 de 13

- Actualización del formato de buzón de sugerencias, con el fin de adicionarle correo electrónico del usuario.

Recomendaciones.

- Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.
- Si bien es cierto, la E.S.E., recibe poco número de PQRSD, es necesario que las áreas sean socializadas en el manejo y tratamiento de las mismas y de igual forma lleven a cabo estrategias, para que las respuestas se entregue oportunamente, teniendo en cuenta el tiempo que se lleva la digitalización.
- Se reitera la importancia de identificación de riesgo del proceso, para definir controles para un posible riesgo transversal de Atención extemporánea y/o imprecisa a los usuarios internos o externos.



MALVIS MUÑOZ MORALES

Jefe Oficina Control Interno