



**INFORME II SEMESTRE  
2021 GESTIÓN PQRS  
ESE HOSPITAL NUESTRA  
SEÑORA DEL CARMEN  
GUAMAL MAGDALENA  
Jefe Oficina Control  
Interno Malvis  
Muñoz Morales**

Usuario de Windows  
**JULIO – DICIEMBRE 2021**



<b>VERSION:</b>	03
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	10-NOV-2020
<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
<b>PAGINA</b>	Página 1 de 22

**INFORME DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN  
GUAMAL -MAGDALENA**

En cumplimiento a lo dispuesto en el 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 (...). La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular..."

Para el presente seguimiento, se tomó las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la entidad, en el periodo comprendido entre 01 julio de 2021 al 31 de diciembre de 2021 a través de la información suministrada por la oficina de SIAU; con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la gerencia y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo 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 julio a diciembre de 2021, en cumplimiento de las normas dictadas por el Gobierno Nacional tendientes a la prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y efectividad del control de la gestión pública.

### **Periodicidad**



<b>VERSION:</b>	03
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	10-NOV-2020
<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
<b>PAGINA</b>	Página 2 de 22

**INFORME DE CONTROL INTERNO**

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

Para dar cumplimiento a lo anterior, la Oficina de Control Interno – OCI como 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 del Hospital:

### **Generalidades**

El informe correspondiente al periodo comprendido de Julio- Agosto- Septiembre del 2021, contienen inmersas las evidencias encontradas en los buzones de quejas, reclamos o sugerencias y las recolectadas en la oficina del servicio de información y atención al usuario (SIAU).

Así mismo, contiene información relacionada con las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios en las áreas de urgencias, consulta externa y hospitalización. Además contienen los consolidados de las evidencias encontradas, las actas de apertura de los buzones, las evidencias fotográficas, actas de reuniones con la Alianza de Usuarios y además graficas de información relacionada con encuestas.



**RELACION DE LAS PQRS DEL TRIMESTRE DE  
JULIO- AGOSTO- SEPTIEMBRE 2021**

CONCEPTO	ASUNTO	FECHA APERTURA /RECEPCIÓN	CLASIFICACION / CAUSA GENERADORA
<b>1. QUEJA</b>	"yo Marcela ramos Gómez identificada con cedula numero 1098736654 Me realice una prueba de embarazo, el cual dio positivo, luego el día 18 de julio ingrese por urgencias con cólicos y me realizaron nuevamente la prueba la cual dio negativo. Lo que me queda claro es que los exámenes no son confiables	01/07/2021	Prestación del servicio: Recurso humano
<b>2. QUEJA</b>	"Yo Rosa Ícela Pineda Pérez identificada con cc 1085181538, El día 20 de julio fui atendida por el doctor del área de Urgencia, por una fuerte lección en el pie, llegue con la presión arterial muy alta, la atención por parte del médico fue muy baja, el doctor me da una RX de pie y no hace nada mas , me da una orden de salida con signos vitales muy altos sin tomar en cuenta los riesgos que corría al salir de urgencia, ya son dos días en esta situación en la que no me solucionan nada."	21/07/2021 OFICINA DE SIAU	Prestación del servicio: Recurso humano
<b>3. QUEJA</b>	" Yo Yoenis moya lengua identificada con cedula de ciudadanía 1019006521, Todo paso por que ella hizo el llamado y llamo a mi hijo pero yo no escuche, luego le pedí el favor que lo volviera a llamar porque no había escuchado y mi hijo tenía hambre y estaba llorando y ella dijo no , tienes que esperar a que pasen todos. Reclamo por la mala atención por una funcionaria del laboratorio, la cual actuó de manera antipática ya que cuando ella me llamo yo no escuche y pedí el favor que me llamara porque mi hijo estaba llorando porque tenía hambre	29/07/2021	Prestación del servicio: Recurso humano



<b>4. SUGERENCIA</b>	" Yo Yoenis moya lengua identificada con cedula de ciudadanía 1019006521, Sugiero una mejor atención para todos los pacientes, una mejor expresión hacia nosotros, ya que ellos deben de saber entender, entonces cual es la prioridad de los niños como dijo la persona que trabaja en laboratorio, debe de tener más solidaridad con nosotros los pacientes, porque como es posible que aun diciéndole y viendo a mi hijo como lloraba porque tenía hambre, no pudo hacer el favor de atenderlo y ese el cambio que queremos y que quieren para el hospital.	29/07/2021	Prestación del servicio: Recurso humano
<b>5. FELICITACIONES</b>	"Yo Johanna Andrea Peláez con número de cc 29159965 Me siento satisfecha con el servicio prestado por parte de la E.S.E, por tanto los felicito"	03/08/2021	Prestación del servicio: Recurso humano
<b>6. QUEJA</b>	"Este Año van dos accidentes ocurridos y las personas desesperadas llegan al hospital y la respuesta es la misma, <<no hay ambulancia>> ahora, después de 45 minutos, después de tantos mensajes que iban y venían con la misma respuesta por fin llega la enfermera de turno con un uniforme y encima una bata blanca sin anudar o sea mal llevada la bata blanca y enredada a la hora de levantar al señor. Cuál es el cambio, celebraciones y voladores porque el gobernador regaló ambulancias, si es a escasas dos cuadras del hospital fue el accidente y el servicio es malo o el chofer no se encuentra disponible, o no hay gasolina o hay que esperar que la enfermera después de 45 minutos se notaba que no estaba lista. Grave accidente de tres personas en la calle 8 carrera 5 esquina y el servicio fue malo. Hay que mejorar"	04/08/2021 Whatsapp pqrsl	Prestación del servicio: Recurso humano
<b>7. FELICITACIONES</b>	"Yo Maida Alcendra con de CC 57406980, Felicito al hospital por el servicio que he recibido, han mejorado mucho"	13/08/2021	Prestación del servicio: Recurso humano





<b>VERSION:</b>	03
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	10-NOV-2020
<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
<b>PAGINA</b>	Página 6 de 22

**INFORME DE CONTROL INTERNO**

## **1.2 Análisis de las PQRS presentadas durante Julio, Agosto, Septiembre del 2021**

Durante el periodo comprendido de Julio, Agosto, Septiembre se presentaron un total de 11 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.

## **1.3 Análisis de Comportamiento y Tendencia**

De acuerdo a la gráfica, se puede observar que los meses en los cuales fueron reportadas las quejas fueron Julio- Agosto- Septiembre.

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.

Sin embargo 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.

## **1.4 Análisis y Descripción de las Mejoras**

Las quejas encontradas 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 novedades reportadas, 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.



ASUNTO / QUEJA	TRATAMIENTO / QUE SE HA HECHO	PLAN DE MEJORAMIENTO
<b>yo Marcela Ramos Gómez identificada con cedula numero 1098736654 Me realice una prueba de embarazo, el cual dio positivo, luego el día 18 de julio ingrese por urgencias con cólicos y me realizaron nuevamente la prueba la cual dio negativo. Lo que me queda claro es que los exámenes no son confiables</b>	Direccionada a Jefe de talento Humano	Se realiza seguimiento al personal profesional que trabaja en el área de laboratorio con el objetivo de implementar un plan de mejora en el servicio. Para que las funcionarias tengan presente sus funciones y realicen un procedimiento adecuado ya que una mala praxis en el ejercicio de sus funciones puede ser objeto de denuncias y/o sanciones por parte de la autoridad competente.
<b>Yo Rosa Ícela Pineda Pérez identificada con CC 1085181538, El día 20 de julio fui atendida por el doctor del área de Urgencia, por una fuerte lesión en el pie, llegue con la presión arterial muy alta, la atención por parte del médico fue muy baja, el doctor me da una RX de pie y no hace nada más , me da una orden de salida con signos vitales muy altos sin tomar en cuenta los riesgos que corría al salir de urgencia, ya son dos días en esta situación en la que no me solucionan nada."</b>	Direccionada a la coordinadora medica	Se realiza Seguimiento a la paciente, Rosa Ícela Pérez, que ingreso al área de urgencias y refería un cuadro clínico por caída de una vitrina en el dorso del pie izquierdo, el médico que se encuentra en turno le envió formula de medicamentos. <ul style="list-style-type: none"><li>• Diclofenaco sódico Solución inyectable 75 mg 3 mL-75 mg 3 mL-Unidad IM AHORA</li><li>• Dexametasona acetato-8 mg mL de base-Amp IM AHORA</li><li>• RX DE PIE AMBULATORIO (Desde la oficina de SIAU, Se comunicó a la usuaria para que se acerque a la E.S.E y así mismo poder brindarle este servicio de RX de una forma eficaz, garantizando así el estado de la salud del paciente.</li><li>• Salida Con Recomendaciones, signos de alarma y fórmula médica ambulatoria.</li></ul> Sin embargo en dirección del doctor Jorge Lemus Bello buscamos una Atención personalizada e individualizada buscándose así mismo tener empatía, sentir con el otro(a) y Humanización en la atención y cuidados basados en el



		respeto y la cercanía. La utilización de la empatía para poder comprender la situación del paciente y así ayudarle en la medida de lo posible.
<p><b>Yo Yoenis Moya Lengua identificada con cedula de ciudadanía 1019006521, Todo paso por que ella hizo el llamado y llamo a mi hijo pero yo no escuche, luego le pedí el favor que lo volviera a llamar porque no había escuchado y mi hijo tenía hambre y estaba llorando y ella dijo no , tienes que esperar a que pasen todos.</b></p> <p><b>Reclamo por la mala atención por una funcionaria del laboratorio, la cual actuó de manera antipática ya que cuando ella me llamo yo no escuche y pedí el favor que me llamara porque mi hijo estaba llorando porque tenía hambre</b></p>	Direccionada a coordinadora medica	<p>Se realiza sensibilización a la funcionaria del área de laboratorio con el fin de humanizar el trato hacia sus pacientes en dado caso de que se presente algún tipo de situaciones como ésta.</p> <p>Así mismo recordarle a la funcionaria la visión que tiene la E.S.E Hospital nuestra señora del Carmen, el cual busca convertirse en una institución que preste servicio de atención humanizada a sus pacientes. Por su parte se hace imprescindible resaltarle a la profesional que la atención en salud para esta población debe ser prioritaria e inmediata y cualquier falta en su atención, se traduce en una violación de sus derechos fundamentales.</p>
<p><b>"Este Año van dos accidentes ocurridos y las personas desesperadas llegan al hospital y la respuesta es la misma, &lt;&lt;no hay ambulancia&gt;&gt; ahora, después de 45 minutos, después de tantos mensajes que iban y venían con la misma respuesta por fin llega la enfermera de turno con un uniforme y encima una bata blanca sin anudar o sea mal llevada la bata blanca y enredada a la hora de levantar al señor.</b></p> <p><b>Cuál es el cambio, celebraciones y voladores porque el gobernador regaló ambulancias, si es a escasas dos cuadras del</b></p>	Direccionada a Coordinadora medica	<p><b>El Transporte Asistencial Básico (TAB)</b> se define como el traslado de un paciente en un medio de <b>transporte</b> terrestre, marítimo y/o fluvial que debe contar con una dotación básica para dar atención oportuna y adecuada al paciente durante el desplazamiento, Así mismo Establecer los requisitos mínimos de cumplimiento para garantizar el transporte asistencial básico de pacientes en el área rural y urbana, para la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen, con el fin de asistir el riesgo de incidentes, eventos adversos y/o fallas de calidad durante la atención en salud, para los pacientes, comunidad en general y trabajadores de la salud.</p>



hospital fue el accidente y el servicio es malo o el chofer no se encuentra disponible, o no hay gasolina o hay que esperar que la enfermera después de 45 minutos se notaba que no estaba lista. Grave accidente de tres personas en la calle 8 Kra 5 esquina y el servicio fue malo. Hay que mejorar”

**Yo Maira Sepúlveda identificada con C.C 1010184148 “Al llamar al call center no me fue posible agendar la cita por que la llamada nunca fue asistida por la operadora y se colgaba**

Direccionada a Coordinadora medica

Se solicitó al agente encargado del arreglo de la línea del Call Center, la pronta solución de este servicio, ya que a muchos de los usuarios se les hace difícil dirigirse hasta las instalaciones del Hospital para agenda una cita. Desde la oficina de SIAU Se le brindó una atención oportuna para la solicitud del paciente en el mismo día de su solicitud.

**YO Ana carolina Baslanoa Vargas con numero de cc 1085164385 coloco mi queja por el servicio de citas médicas en el call center ya que no pude sacar mi cita por este medio y dada la situación de pandemia deben de mejorar este servicio**

Direccionada a gerencia

Desde la oficina de SIAU (servicio de información y atención al usuario) cuando hay algún tipo de dificultad en la red de llamadas por medio del call center, se brinda a toda la población una disponibilidad de la agenda a aquellos pacientes que asisten por consulta externa de manera presencial y telefónica con el objetivo de brindar un servicio de calidad a sus usuarios.

**“ Yo Kelly Castro Rodríguez con CC N° 36641528 no pude elegir el médico de mi preferencia por medio del call center, ya que esto me agenda de forma aleatoria y yo llevo un control con el doctor Gustavo Pinzón**

Direccionada a Coordinadora medica

Desde de la oficina de SIAU (Servicio de información y atención al usuario) se brinda una disponibilidad de agenda para aquellos pacientes que requieran de atención médica, por algún médico en específico que brinde sus servicios en nuestra institución con el fin de que puedan llevar un control de su estado de salud, siempre y cuando el médico que se solicite se encuentre disponible en la agenda.



<b>VERSION:</b>	03
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	10-NOV-2020
<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
<b>PAGINA</b>	Página 10 de 22

**INFORME DE CONTROL INTERNO**

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Socializar la queja con el personal o servicio implicado encontrada en el buzón de PQRS de tal forma que permita indagar los motivos por los cuales el usuario/a colocó la queja.
2. Realizar ilustración sobre el código de integridad, relaciones humanas a través de estrategias psico-educativas que permitan el fortalecimiento de conductas adecuadas por parte del personal de salud y los profesionales.
3. Realizar seguimiento a los profesionales o personal de salud de acuerdo a los compromisos pactados.
4. Informar a la Jefe de control interno sobre las evidencias PQRS, encontradas en los diferentes buzones de PQRS y la oficina SIAU.

## **Clasificación y análisis de la queja**

Debido a las quejas y sugerencia presentada, se hará gestión para el mejoramiento de los servicios que se prestan en la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen, de tal forma que permita la satisfacción de los usuarios. Para ello se pondrá en conocimiento al líder del proceso que genera inconformidad entre nuestros usuarios, a fin de que se tomen los correctivos pertinentes.

## **Información**

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.



**ACTIVIDADES PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS ASISTENCIALES  
EN LA ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN MUNICIPIO DE GUAMAL  
MAGDALENA**

PLANEADO	EJECUTADO	PROBLEMAS	PROPUESTAS
<b>Queja 1</b>	Se ejecutó satisfactoria mente	No se presentaron dificultades en el proceso	Se propone realizar seguimiento direccionada con la jefe de recursos humanos con la propósito de poder efectuar un plan de mejora en el prestación de los servicios y así mismo para que se cumplir un procedimiento adecuado en la acción de sus funciones, para la progreso de servicio de calidad.
<b>Queja 2</b>	Se ejecutó satisfactoria mente	No se presentaron dificultades en el proceso	Fomentar <b>humanización en salud</b> que debe manifestarse desde el primer contacto con el paciente, a través de una comunicación fluida, efectiva y cálida, el cual debe sentir un trato personalizado, cuidando el lenguaje verbal y corporal entre médico y paciente.
<b>Queja 3</b>	Se ejecutó satisfactoria mente	No se presentaron dificultades en el proceso	El laboratorio clínico debe estar permanentemente orientado al servicio integral del paciente, a satisfacer continua y oportunamente sus necesidades con calidad La propuesta se origina en la necesidad fortalecer los sistemas de prestación de servicios de salud que promuevan al paciente el desarrollo de actitudes personales saludables, utilizando como herramienta de información los derechos y deberes de los usuarios.
<b>Queja 4</b>	Se ejecutó satisfactoria mente	No se presentaron dificultades en el proceso	El Transporte Asistencial Básico (TAB) que se brinda en la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen en el traslado de un paciente en un medio de transporte terrestre que debe contar con una dotación básica para dar atención oportuna y adecuada al paciente durante el desplazamiento. El tiempo de respuesta es 15 a 20 minutos , se considera que es el período que transcurre entre el momento en que es solicitado el servicio hasta que el personal de salud tiene contacto con el paciente, siendo este el indicador de mayor valor para brindar una asistencia oportuna y de calidad, obteniendo



			como resultado una buena satisfacción del paciente tanto subjetiva como objetiva
<b>Queja 5</b>	Se ejecutó satisfactoria mente	No se presentaron dificultades en el proceso	Promover Desde la oficina de SIAU los derechos de los usuarios, escoger libremente al profesional de su preferencia para su atención dependiendo de las necesidades de la institución.
<b>Queja 6</b>	Se ejecutó satisfactoria mente	No se presentaron dificultades en el proceso	<b>Un call center (centro de llamadas o centro de atención telefónica)</b> utiliza como canal principal el canal telefónico. en horarios de atención funcionando las 24 horas del día, todos los días de la semana reciben y realizan llamadas a clientes actuales y potenciales. Así mismo se da oportunidad de Agendar cita por medio del call center con una disponibilidad de 5 hábiles para Medico general.
<b>Queja 7</b>	Se ejecutó satisfactoria mente	No se presentaron dificultades en el proceso	<b>Un call center (centro de llamadas o centro de atención telefónica)</b> utiliza como canal principal el canal telefónico. en horarios de atención funcionando las 24 horas del día, todos los días de la semana reciben y realizan llamadas a clientes actuales y potenciales. Así mismo se da oportunidad de Agendar cita por medio del call center con una disponibilidad de 5 hábiles para Medico general. Eventualmente hay algunas fallas técnicas por la red de internet con la que cuenta la E.S.E y de esta misma forma la oficina de SIAU y facturación de consulta externa ofrece de manera presencial las citas solicitadas por medicina general.

### INDICADORES OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

$$\frac{\text{Nº Quejas Resueltas}}{\text{Total de Quejas interpuesta}} = \frac{11}{11} * 100\% = 100\%$$



## 2. GESTIÓN TERCER TRIMESTRE 2021

### RELACIÓN DE LAS PQRS DEL TRIMESTRE DE OCTUBRE- NOVIEMBRE- DICIEMBRE 2021

PQRSF	Queja	Fecha de excepción	Fecha de Respuesta Y Seguimiento	Canal
<b>1. QUEJA</b>	"Yo, Orlando Ortiz Pérez identificado con número de cédula 85.160.837, presento esta queja por sentirme mal atendido por la joven Linda ya que me votó la orden de los exámenes que me iba a hacer y a los 7 días fue que me avisaron que tenía que realizarme de nuevo estos exámenes así que por motivo de discapacidad deberían darme prioridad en el momento de la atención así que hago estas sugerencias para que sea tenido en cuenta. Con mi persona o con otra persona que esté en situación igual a la mía"	10/10/2021	Se indagó con el personal de laboratorio sobre los hechos ocurridos en cuanto a la atención del señor Orlando Ortiz, para realizar actividades de sensibilización con el personal asistencial, para de esta manera poder brindar un servicio óptimo, humano y de calidad.	OFICINA SIAU
<b>2. SUGERENCIA</b>	"Yo Mariela Arias Fuentes identificada con cédula de ciudadanía 1127573147, sugiero que la vacunación Covid-19 dentro del hospital debería tener más organización"	28/10/2021	Desde la oficina del SIAU (servicio de información y atención al usuario) se realiza la socialización con la coordinadora médica y jefe de vacunación Covid-19 para establecer jornadas de vacunación continuas externas a la E.S.E con el fin de mejorar el servicio en cuanto a tiempo y	OFICINA SIAU



			espacio, logrando así llegar de forma masiva a la población	
<b>3. QUEJA</b>	"Yo Seider Andrés Arteaga Páez identificado con cédula N° 1085167240, presento la queja por el servicio en portería con la señora Yolanda que en el momento que se encuentra en la entrada atropella a la gente y tiene mal trato con los pacientes, cuando Jairo está eso no pasa".	11/11/2021	Se realizan actividades que permitan a los trabajadores tener estrategias de afrontamiento que puedan aplicarlos en situaciones estresantes para controlarse y poder tener el trato humanizado con los usuarios. De igual manera, se realiza la socialización de derechos y deberes con los usuarios que asisten por consulta externa.	OFICINA SIAU
<b>4. QUEJA</b>	"Yo Edelbis Rangel Martínez identificado con cédula 1085166434, presento la queja porque en vacunación no dan la información correcta y no dan prioridad a las personas que venimos de zona rural, yo vengo de Bellavista y allá no hacen jornadas de vacunación".	20/11/2021	Se solicita apoyo a las promotoras en salud de zona rural para brindar la información y publicidad de los servicios a la población.	OFICINA SIAU
<b>5. QUEJA</b>	"Yo Mayerlis Bandera Gutiérrez identificada con cédula n° 1085169417, presento mi queja porque la promotora no avisa a nivel general de la visita del médico en tu casa y tampoco hay prioridad con las embarazadas".	29/11/2021	Desde la oficina de prensa y comunicación se realizan actividades por medio de las redes sociales, perifoneo y cuñas radiales con el apoyo de las promotoras de todos los corregimientos para brindar la información	OFICINA SIAU



			del servicio médico en tu casa.	
<b>6. SUGERENCIA</b>	"Yo Luis David Pérez Hernández identificado con cédula de ciudadanía 77169019, mi sugerencia es para que tengan en cuenta la prioridad que se le da a las personas que vienen todos los días de zona rural para realizarse los exámenes de laboratorio".	9/12/2021	Se le explica al usuario que el servicio de laboratorio tiene como prioridad a niños menores de 5 años, mujeres embarazadas y adultos mayores. Aun así por medio de las promotoras de zona rural se brinda el servicio de toma de muestras para aquellos corregimientos de difícil acceso.	OFICINA SIAU
<b>7. QUEJA</b>	"Yo Iliana María González Guillen identificada con cédula 1082472580 pongo mi queja por el servicio de vacunación, porque tengo un niño de 4 años y desde las 6 AM estoy esperando para la vacuna de la primera dosis, deberían tener prioridad para menores de edad".	9/12/2021	Desde la oficina de SIAU (Servicio de información y atención al usuario se les comunica a los pacientes que asisten a consulta externa, que el servicio de vacunación es a partir de las 7:00 Am, tendiendo prioridad a menores de 5 años, en orden de llegada	OFICINA SIAU
<b>8. QUEJA</b>	"Yo Vrineidis Rangel Martínez identificada con cédula número 1085171787 coloco la queja porque demoré 3 días para poder aplicarle la segunda dosis para un niño de 5 años. Deberían tener más organización con los horarios y el espacio	9/11/2021	Se realiza la socialización con la coordinadora médica y jefe de vacunación Covid-19 para establecer jornadas de vacunación continuas externas a la E.S.E con el fin de mejorar el servicio en cuanto a tiempo y espacio, logrando así llegar de	OFICINA SIAU



	donde se realiza la vacunación".		forma masiva a la población.	
<b>9. QUEJA</b>	"Yo Auri Agustina García Moya con número de cédula 1085168659 me quejo por el servicio de laboratorio porque no dicen los laboratorios que van a realizar, un día falta el uro análisis y coprológico y otro día es por el hemograma, no los hacen completos".	10/11/2021	El servicio de laboratorio se brinda a todos los usuarios de lunes a viernes en el horario habitual de 7:00Am a 9:00 Am para toma de muestras. El inconveniente para el hospital ha sido los insumos (laminas) están agotados a casusa de la demanda de material requerido para realizar este tipo de exámenes, por otro lado, se presentan retraso por parte del proveedor.	OFICINA SIAU
<b>10. SUGERENCIA</b>	"Yo Nelis Alvear Pérez con cédula n° 1085165855, tengo como sugerencia para el acompañamiento de las embarazadas durante el proceso de parto porque cuando uno entra a parir dejan a la pareja afuera y no lo dejan estar con uno en la habitación. También de los cursos profilácticos organizar los horarios y los días en los que se hacen para poder asistir, yo no tenía conocimiento de que eso lo realizaban acá".	14/11/2021	En el contexto de la pandemia de covid-19 en Colombia, Se establecen los lineamientos provisionales para la atención en salud de las gestantes, recién nacidos y para la lactancia materna Dado que las complicaciones obstétricas y no obstétricas siguen ocurriendo y que eventuales muertes maternas o morbilidades maternas extremas, probablemente se presentarán en mayor proporción por las causas previamente prevalentes; se deberá dar continuidad a la	OFICINA SIAU



<b>VERSION:</b>	03
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	10-NOV-2020
<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
<b>PAGINA</b>	Página 17 de 22

**INFORME DE CONTROL INTERNO**

			atención prenatal, a mujeres con alto riesgo obstétrico y que, a criterio médico, de no adelantarse las atenciones pertinentes se corre el riesgo de complicaciones graves para la mujer y el feto. Durante este periodo las IPS deberán ajustar la modalidad de prestación para que las gestantes no estén expuestas directamente al virus.	
<b>11. QUEJA</b>	"Yo Yarima Robles López identificada con número de cédula 1051661020, presento mi queja para el servicio de facturación de consulta externa ya que mi hijo tiene EPS Salud total y para una cita con medicina general requiere de autorización pero no me dan la información con anterioridad y cuando vengo a sacar la cita es que me explican y eso me hace perder más tiempo".	14/11/2021	Se solicita apoyo a las promotoras en salud de zona rural para brindar la información y publicidad de los servicios a la población y para toma de muestras del laboratorio de mujeres gestantes y niños menores de 5 años.	OFICINA SIAU



<b>12. QUEJA</b>	“Yo Nelis Alvear Pérez con cédula n° 1085165855, coloco mi queja por el servicio de laboratorio por la falta de información para los laboratorios que harán o no harán, las embarazadas que vienen de zona rural llegan a hacerse los exámenes y gastan pasajes para venir y no les prestan el servicio completo.	20/12/2021	El servicio de facturación de consulta externa y la oficina del SIAU se le brinda la información al usuario acerca de cómo es el proceso para el agendamiento de citas médicas a los usuarios que tiene EPS Salud total ya que a estas personas primero se les pide el documento para poder hacer el proceso de autorización Se realiza sensibilización al personal de facturación para establecer medidas que le permitan al usuario tener conocimiento de los requisitos establecidos para los usuarios de salud total.	OFICINA SIAU
------------------	---	------------	--	--------------

#### **OTRAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA OFICINA SIAU EN EL PERIODO REVISADO**

El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es una herramienta para mejorar la prestación de servicios tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes.

1. Medir la satisfacción del Usuario y su Familia con ocasión de la atención.
2. Mantener informada a la Asociación de Usuarios.
3. Recepcionar y gestionar todas las formas de manifestación que el Usuario y su Familia presenten ante le E.S.E.
4. Mantener informados a los funcionarios, usuarios y sus familias respecto a la declaración de Derechos y Deberes.
5. Establecer el cronograma para la aplicación de la encuesta de Satisfacción por Servicios.
6. Planear, diseñar y establecer la metodología y campañas para la socialización permanente de derechos y deberes de los Usuarios.
7. Trámite de remisiones a otros niveles de atención



## CRONOGRAMA DE CAPCITACION CIGENCIA 2021

No	TEMAS	DURACIÓN	DIRIGIDO A	Responsable	JULIO	AGO	SEP
1	Derechos y deberes de los usuarios en salud	1H	cliente externo y cliente interno	P. A. SIAU			
2	Mecanismos de participación ciudadana en salud	1H	cliente externo y cliente interno	P. A. SIAU			
3	Portafolio de tramites y servicios al ciudadano	1H	cliente externo y cliente interno	P. A. SIAU			
4	Manual de atención al usuario	1H	Funcionarios publicos y contratistas de la E.S.E. HNSC	P. A. SIAU			
5	Atención humanizada en salud	1H	Funcionarios publicos y contratistas de la E.S.E. HNSC	P. A. SIAU y Apoyo en Calidad			
6	Plataforma estrategica (un principio y valor por mes)	1H	cliente externo y cliente interno	P. A. SIAU			
7	Política de Seguridad del Paciente	1H	cliente externo y/o usuarios	P. A. SIAU y Apoyo en Calidad			
8	Reunión con los miembros de la alianza de usuarios	1 H	Miembros de la alianza de usuarios	P. A. SIAU			

Acti  
Ve a

## SOCIALIZACIONES PROFESIONAL ATENCIÓN SIAU



**EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS**

ILUSTRACIÓN SOBRE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS



Socialización de Derechos y Deberes en Salud



Entrega de Folletos de derechos y deberes en salud

**EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS**

ILUSTRACIÓN SOBRE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS



Socialización de Derechos y Deberes en Salud



Entrega de Folletos de derechos y deberes en salud



Exposición de los temas a tratar con el desarrollo de la actividad.



Proyección de videos a los participantes de la reunión.



<b>VERSION:</b>	03
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	10-NOV-2020
<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
<b>PAGINA</b>	Página 21 de 22

**INFORME DE CONTROL INTERNO**

**Formato implementado para encuestas de satisfacción**

**ENCUESTA DE SATISFACCION**

Estimado usuario su opinión es muy importante para nosotros, contribuye al mejoramiento de la prestación de nuestros servicios. Por favor diligencie de manera clara y objetiva el siguiente formulario

DATOS PERSONALES												FECHA: DD - MM - AAAA				
NOMBRE								EDAD	SEXO		F	M				
IDENTIFICACION		CC	TI	RC				PROCEDENCIA		U	R					
CELULAR		DIRECCION				EPS										
EMAIL		PERSONA EN CONDICION DE DISCAPACIDAD						SI	NO							
VIT. DE VIOLENCIA		SI	NO	ETNIA	INDIGENA.	AFRO	PALENO.	RAIZAL	NINGUNO							
SERVICIO A EVALUAR																
Consulta Medicina General		Laboratorio Clínico				Servicio Higiene Oral										
Consulta por Odontología		Vacunación - PAI				Servicio de Urgencias										
Crecimiento y Desarrollo		Admisión - asignación de Citas				Servicio de Hospitalización										
Consulta por Fisioterapia		Toma de Citologías Cervicouterinas				Transporte asistencial Básico (TAB)										
Ecografías		Toma de Rayos X				Control prenatal										
Consulta por enfermería		Consulta por Planificación familiar				Otro		Cual:								
MUY BUENO	5	BUENO	4	REGUALR	3	MALO	2	MUY MALO	1							
ASPECTO		5	4	3	2	1	El tiempo de espera según la hora de consulta asignada		0 min - 15 min							
Información									15 min - 30 min							
Interés por parte del profesional tratante por su necesidad (empatía)									30 min - 45 min							
Instalaciones, infraestructura física, orden y aseo del área de prestación del servicio.									45 min - 60 min							
SATISFACCION GLOBAL									Más de una hora ¿cuánto tiempo?							
Como califica los servicios recibidos a través de la E.S.E.																
¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta E.S.E.?		Definitivamente SI		Probablemente NO												
		Probablemente SI		Definitivamente NO												

**ASPECTOS POSITIVOS OFICINA DEL SIAU:**

La oficina Asesora de Control interno concluye que el procedimiento de medición de satisfacción del usuario, recepción y trámite de P.Q.R. y apertura del buzón de sugerencias de la E.S.E, cuenta con unas fortalezas como;

- ✓ La disposición de buzones en Lugares estratégicos de la ESE para la recolección de información de los usuarios internos y externos,
- ✓ Página web con link habilitado para que los usuarios puedan formular sus P.Q.R.S,
- ✓ Formatos para manifestar su conformidad e inconvinción con el servicio, la Oficina SIAU cuenta con línea telefónica directa para atender a los diferentes usuarios de la entidad.
- ✓ Se da publicación de P.Q.R.S y análisis con respuesta de las mismas así no se tengan datos para saber quién la coloco, es decir, sean P.Q.R.S anónimas.
- ✓ Cuenta con 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
- ✓ Cuenta con un proceso y procedimientos documentado través de un manual de SIAU.



<b>VERSION:</b>	03
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	10-NOV-2020
<b>CÓDIGO:</b>	HNSC-CI-IF-001
<b>PAGINA</b>	Página 22 de 22

**INFORME DE CONTROL INTERNO**

- ✓ Igualmente se cuenta con una profesional altamente comprometido con la Institución y con gran interés de conocer y aplicar los procedimientos diseñados para el manejo de la Oficina del SIAU y diferentes planes institucionales de la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal Magdalena.

**RECOMENDACIONES**

- Dar respuesta en carteleras por un espacio de (15) días.
- 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. La Oficina de Control Interno viene alertando sobre la necesidad de realizar el mapa de riesgos institucional, en varios informes.

**MALVIS MUÑOZ MORALES**  
Jefe Oficina Control Interno