



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU-
PQRS 1º SEMESTRE 2022**



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE
PAÚL GARZÓN - HUILA**
NIT: 891.180.026-5

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL
GARZÓN - HUILA**

**INFORME DE SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2022 AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU – PQRS**

PROCESO

GESTIÓN DE LA MEJORA CONTÍNUA

JORGE HUMBERTO GONZALEZ BAHAMON
Gerente

ESPERANZA FIERRO VANEGAS
Subdirección Administrativa

PABLO LEON PUENTES QUESADA
Subdirección Científica

JAIME ORLANDO GÓMEZ GONZÁLEZ
Asesor de Control Interno

GARZÓN – HUILA

Pág. 2/11



TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN.....	4
OBJETIVO	4
ALCANCE.....	4
SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS.....	4
RELACIÓN PQRS PRIMER SEMESTRE 2022.....	5
SUGERENCIAS.....	6
QUEJAS	7
FELICITACIONES	8
PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN	9
CONCLUSIONES	9
RECOMENDACIONES.....	11



JUSTIFICACIÓN

La Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento de sus funciones, establecidas en la ley 87 de 1993 en concordancia con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 evalúa las actividades desarrolladas dentro del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la E.S.E., con el fin de plantear recomendaciones que permitan mejorar la atención y comunicación con nuestros clientes, usuarios, partes interesadas y comunidad en general.

OBJETIVO

Evaluar el comportamiento que ha tenido el Sistema de Recepción, Direccionamiento y Respuestas de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición de la E.S.E. Hospital Departamental San Vicente de Paúl durante el primer semestre de 2022 para presentar las recomendaciones que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso.

ALCANCE

Se verificará la información de la Oficina de SIAU de la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paúl referente a:

- Recepción, gestión y respuesta a quejas y reclamos.
- Buzones de sugerencias.
- Medición de la satisfacción de los usuarios.
- Información y Orientación al Usuario.
- Proceso y procedimientos del área seguimiento y revisión continúa con el fin de comprobar si los procesos de PQRS se les dieron la solución y respuesta oportuna en el primer semestre de 2022.

SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS

En la E.S.E. Hospital Departamental San Vicente de Paúl de Garzón Huila, el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es la oficina que lidera la recepción, dirección y control de la respuesta oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Derechos de petición. La Oficina Asesora de Control Interno para la elaboración del presente Informe de Seguimiento tuvo en cuenta el informe realizado por la oficina de (SIAU) en el periodo comprendido de enero a junio de 2022.

RELACIÓN PQRS PRIMER SEMESTRE 2022

A continuación, se presenta la tabla de relación de PQRS del primer semestre de la vigencia 2022:

Tabla 1 Relación PQRS primer semestre 2022

PROCESOS:	INFORME SEGUNDO SEMESTRE PQRS (BUZÓN DE SUGERENCIAS, CORREO ELECTRÓNICO Y VERBALES) 2021																							
	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	Q	S	F	D	Q	S	F	D	Q	S	F	D	Q	S	F	D	Q	S	F	D	Q	S	F	D
ALMACEN																								
ARCHIVO																	1							
BIOMEDICOS																								
CARDIOLOGIA					1																			
CENTRAL DE CITAS					2				5	1			2			1								
CONSULTA EXTERNA									1			1	1			3			1					
CONTRATACION																								
CONTROL INTERNO																								
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO																								
FACTURACION	2				2								4			4			4					
GESTION HUMANA/TALENTO HUMANO																								
GINECO OBSTETRICIA/SALA DE PARTOS					1				2			1						1	8					
HOSPITALIZACION, H1, H2, H3, URGENCIAS	1				4				3												2			
IMAGNES DIAGNOSTICAS/RAYOS X		1							1							3								
MEDICINA INTERNA						1																		
OTROS						1																		
OFTALMOLOGÍA	1				1											2								
PEDIATRIA					2																			
QUIROFANO/CIRUGIA						1			1										1					
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	1											1												
SISTEMAS DE INFORMACION																								
TERAPIAS/ORTOPEDIA									1							1								
UCI ADULTOS																			3					
UCI EXPANSION																1								
UCI NEONATAL																1			1					
URGENCIAS	4	1			2	1			5			6			4			2	2					
VIGILANCIA					1							2			1				1					
TOTAL	9	2	1	0	18	1	0	0	18	2	0	0	17	1	0	0	21	1	0	0	13	1	12	0
TOTAL																								112

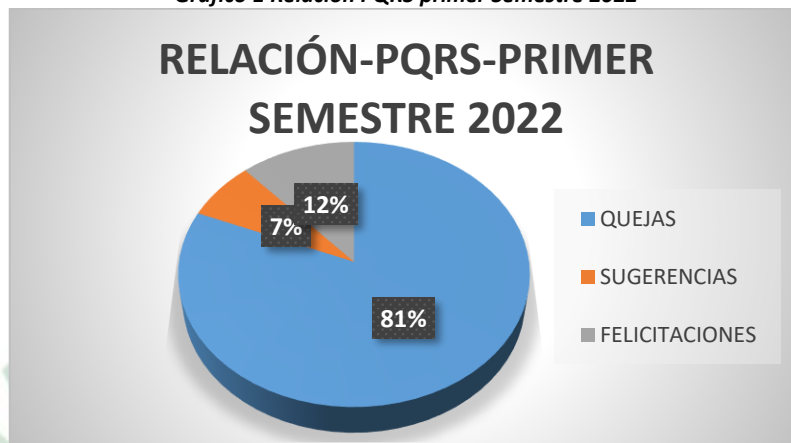
CONVENCIONES	
Q	QUEJAS
S	SUGERENCIAS
F	FELICITACIONES
D	DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES

Fuente: Control Interno-basado en información de SIAU (2022)

Según los registros presentados por el Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, la Subdirección Científica, la Subdirección Administrativa, y la Gerencia de la ESE durante el primer semestre hubo un total de **112 PQRS**:

- Quejas 91,
- Sugerencias/solicitudes 8,
- Felicidades 13.

Gráfico 1 Relación PQRS primer Semestre 2022



Fuente: Control Interno (2022)

En las PQRS presentadas por la ciudadanía a la E.S.E. en el periodo comprendido de entre el mes de enero a junio de 2022 se encontró lo siguiente:

Tabla 2 Porcentaje de PQRS primer semestre 2022

	RELACIÓN-PQRS	TOTAL	PORCENTAJE
Q	QUEJAS	91	81%
S	SUGERENCIAS	8	7%
F	FELICITACIONES	13	12%

Fuente: Control Interno (2022)

Se resalta el porcentaje de Felicidades registradas que en total fue de 13 registros que representan el 12% de las cuales 9 registros corresponden al servicio de Gineco obstetricia o sala de partos por su excelente servicio y calidez humana.

SUGERENCIAS

Del total de registros de PQRS del primer semestre de la vigencia 2022, en total 8 corresponden a Sugerencias:

Tabla 3 Relación de Sugerencias primer semestre 2022

SUGERENCIAS	
ARCHIVO	1
CENTRAL DE CITAS	1
CONSULTA EXTERNA	2
GINECO OBSTETRICIA/SALA DE PARTOS	1
URGENCIAS	2
IMÁGENES DIAGNOSTICAS/RAYOS X	1
Total	8

Fuente: Control Interno (2022)

Gráfico 2 Sugerencias primer semestre 2022



Fuente: Control Interno (2022)

Las unidades funcionales o servicios ante los cuales se interpusieron el mayor número de sugerencias fueron:

- Consulta Externa 2 sugerencias que corresponden al 25%.
- Urgencias 2 sugerencias que corresponde al 25%.

QUEJAS

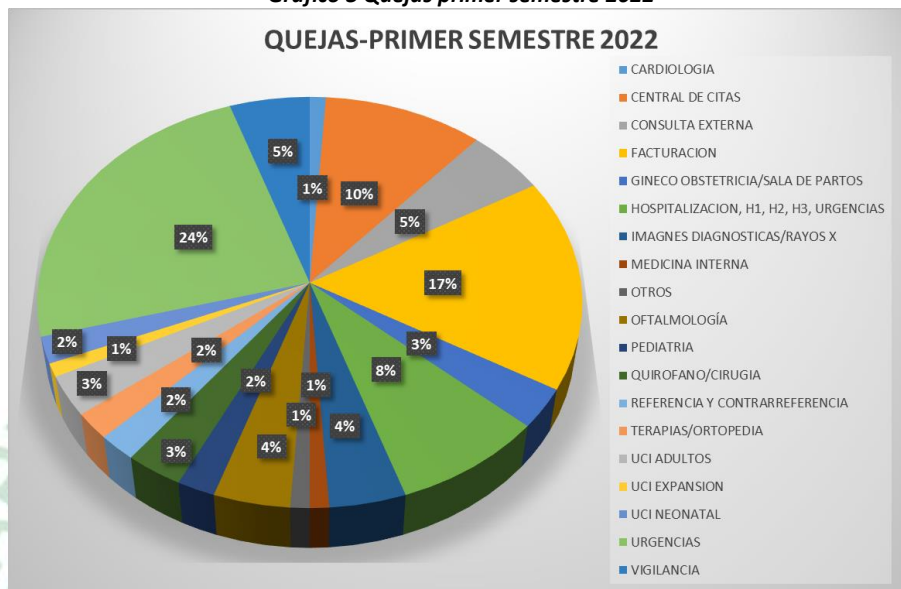
Del total de registros de PQRS del primer semestre de la vigencia 2022, en total 96 corresponden a Quejas:

Tabla 4 Relación de Quejas primer semestre 2022

QUEJAS			
CARDIOLOGIA	1	PEDIATRIA	2
CENTRAL DE CITAS	10	QUIROFANO/CIRUGIA	3
CONSULTA EXTERNA	5	REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	2
FACTURACION	16	TERAPIAS/ORTOPEDIA	2
GINECO OBSTETRICIA/SALA DE PARTOS	3	UCI ADULTOS	3
HOSPITALIZACION, H1, H2, H3, URGENCIAS	8	UCI EXPANSION	1
IMAGNES DIAGNOSTICAS/RAYOS X	4	UCI NEONATAL	2
MEDICINA INTERNA	1	URGENCIAS	23
OTROS	1	VIGILANCIA	5
OFTALMOLOGÍA	4	Total	96

Fuente: Control Interno (2022)

Gráfico 3 Quejas primer semestre 2022



Fuente: Control Interno (2022)

Las unidades funcionales o servicios ante los cuales se interpusieron el mayor número de quejas fueron:

- URGENCIAS 23 registros que corresponden al 24%,
- FACTURACIÓN 16 registros que corresponden al 17%,
- CENTRAL DE CITAS 10 registros que corresponden al 10%,
- HOSPITALIZACION, H1, H2, H3, URGENCIAS 8 registros que corresponden al 8%,
- CONSULTA EXTERNA 5 registros que corresponden al 5%,
- VIGILANCIA 5 registros que corresponden al 5%,
- OFTALMOLOGÍA 4 registros que corresponden al 4%,
- IMAGNES DIAGNOSTICAS/RAYOS X 4 registros que corresponden al 4%,
- GINECO OBSTETRICIA/SALA DE PARTOS 3 registros que corresponden al 3%.

FELICITACIONES

Del total de registros de PQRS del primer semestre de la vigencia 2022, en total 13 corresponden a felicitaciones de los usuarios al talento humano de la E.S.E.:

Tabla 5 Relación Felicitaciones

FELICITACIONES	
GINECO OBSTETRICIA/SALA DE PARTOS	9
HOSPITALIZACION, H1, H2, H3, URGENCIAS	2
URGENCIAS	2
Total	13

Fuente: Control Interno (2022)

Gráfico 4 Relación Felicitaciones



Fuente: Control Interno (2022)

La unidad funcional o servicio ante el cual se interpuso el mayor número de felicitaciones fue:

- GINECO OBSTETRICIA/SALA DE PARTOS 9 registros que corresponden al 69%.

PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN

Según la información suministrada por la Oficina de Atención al Usuario SIAU a través de las encuestas de medición de la satisfacción de la atención prestada a los usuarios se encontró que el porcentaje del primer semestre de la vigencia 2022 es de:

- Enero: 96%
- Febrero: 95%
- Marzo: 95%
- Abril: 94%
- Mayo: 95%
- Junio: 95%



CONCLUSIONES

SUGERENCIAS:

- El mayor número de sugerencias y solicitudes registradas se presentan en el servicio de Consulta Externa, y Urgencias los motivos de los registros son:
 - Pedirle al personal de enfermería más de paciencia para con las usuarias en sala de partos.
 - Dejar ingresar implementos de aseo para bañarse en urgencias.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE
PAÚL GARZÓN - HUILA**
NIT: 891.180.026-5

- Se está solicitando una aseadora para rayos X ya que estuvimos esperando que nos atiendan casi 3 horas y no atendían porque no había aseadora.
- Solicitar citas a través de líneas telefónicas o presenciales, no solamente correos y whatsapp de central de citas.
- Mejorar las condiciones para atender a los enfermos mentales.
- Capacitar más personal para la toma de electrocardiogramas ya que solo hay una persona encarga y si no está se para el servicio generando contratiempos.
- Se sugiere al Doctor Ariza más puntualidad en la agenda debido a demora en la atención.

QUEJAS:

- El mayor número de quejas registradas se presentan en los servicios de Urgencias, Hospitalización, Facturación, Central de citas, Vigilancia, Consulta externa, Imágenes diagnósticas, y Oftalmología, y los motivos de los registros son:
 - Inconformidad con la atención prestada por parte de algunos funcionarios de la E.S.E. en los servicios de urgencias, referencia y contrarreferencia, facturación, hospitalización, central de citas, oftalmología, imágenes diagnosticas, consulta externa,
 - inconformidad por la demora en la atención de una niña la cual debería ser prioritaria.
 - inconformidad por demora en la atención con las citas asignadas con especialistas.
 - inconformidad porque no hay disponibilidad de dinero para cambio del pago de los servicios en facturación por parte de los usuarios.
 - inconformidad porque no hay fila preferencial para embarazadas y no atienden bien.
 - inconformidad con los celadores que reciben papas y gaseosa a cambio de dejar pasar a los acompañantes.
 - inconformidad porque se mojaron los usuarios mientras hacía fila para facturación y radicación.

FELICITACIONES:

- El 69% de las Felicitaciones corresponden a la unidad funcional o servicio de Gineco Obstetricia/Sala de Partos, 16% servicio de Hospitalización, 15% servicio de Urgencias, y los motivos de los registros son:
 - Felicitaciones al personal de sala de partos por la buena atención a la materna y su bebé.
 - Muy agradecida con el servicio recibido en la sala de partos por parte de todo el equipo de trabajo.
 - Recibió un buen servicio, trato digno, y colaboración por parte de las profesionales del servicio de urgencias.
 - Buena atención en los 20 días de hospitalización, por parte de los ginecólogos, enfermeras, médicos, y todo el personal del servicio de sala de partos.
 - Agradecimientos de todo el personal de H3 por su amabilidad, buen trato, y trabajo en equipo.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE
PAÚL GARZÓN - HUILA**
NIT: 891.180.026-5

- Muy buena atención de parte de las enfermeras, el doctor, y especialmente el auxiliar Andrés Vélez.

RECOMENDACIONES

- Hacer cumplir por parte de los usuarios la fila de atención preferencial para los servicios de facturación y así evitar congestión y dar mayor orden y eficiencia a los usuarios prioritarios "Mujeres en estado de embarazo, discapacitados, adultos mayores, entre otros".
- Reconocer la gestión, el compromiso, y la buena labor en el cumplimiento de su deber a los funcionarios que han logrado un reconocimiento a través de la atención prestada a los usuarios.
- Alregar a los líderes de los servicios los casos de quejas reiteradas que involucra a algún funcionario de su equipo de trabajo, con el objetivo de aclarar la situación, hacer seguimiento, y evitar que se repitan situaciones negativas en la atención al usuario.
- Implementar la asignación de citas a través de línea telefónica y presencial.


JAIME ORLANDO GOMEZ GONZALEZ
Asesor Oficina de Control Interno