



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU-
PQRSD 1° SEMESTRE 2023**



**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
GARZON - HUILA**

**INFORME DE SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2023 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

GARZON – HUILA

Pág.2/11



TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN.....	4
OBJETIVO.....	4
ALCANCE.....	4
SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS.....	4
RELACIÓN PQRSO PRIMER SEMESTRE 2023.....	5
SUGERENCIAS.....	6
QUEJAS.....	7
FELICITACIONES.....	8
PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN.....	9
CONCLUSIONES.....	10
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 2023 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 PQRSD se les dieron la solución y respuesta oportuna en el primer semestre de 2023.

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 2023.



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

RELACIÓN PQRSD PRIMER SEMESTRE 2023

A continuación, se presenta la tabla de relación de PQRSD del primer semestre de la vigencia 2023:

Tabla 1 Relación PQRSD primer semestre 2023



PROCESOS:	INFORME SEGUNDO SEMESTRE PQRSD (BUZÓN DE SUGERENCIAS, CORREO ELECTRÓNICO Y VERBALES) 2023												TOTAL												
	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					
CONSULTA EXTERNA	5		1		3		1		1		2		2		1		1		1		13	0	5	0	
PEDIATRÍA													1								0	0	1	0	
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO/HOSPITAL							2				4				1				1		0	0	8	0	
FACTURACION	2				2				2					4							10	0	0	0	
GINECO OBSTETRICIA/SALA DE PARTOS			8		1		9		1		5		10		1		4			1	3	0	37	0	
HOSPITALIZACION, H1, H2, H3, URGENCIAS			18				24		1		23		36			25		1		12	2	0	138	0	
IMAGNES DIAGNOSTICAS/RAYOS X					1		1				5		5			2			5		18	1	0	0	
LABORATORIO	1		2								1				1						1	1	3	0	
PSICOLOGÍA															1						1	0	0	0	
SIAU															1						1	0	0	0	
QUIROFANO/CIRUGIA					3			4			10		1		2		1		7		5	2	0	31	0
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	1														1						2	0	0	0	
SERVICIOS GENERALES/ASEO	1	1																			1	1	0	0	
TERAPIAS/ORTOPEDIA										1				1		1		1			3	0	1	0	
UCI NEONATAL					1				1												2	0	0	0	
URGENCIAS						1			2		2		2			2		1		2	8	2	2	0	
VIGILANCIA	2																				2	0	0	0	
TOTAL	12	1	32	0	8	2	40	0	13	0	47	0	11	0	49	0	15	2	39	0	10	0	19	0	
																					69	5	226	0	
																					TOTAL	300			

CONVENCIONES	
Q QUEJAS	69
S SUGERENCIAS/RECOMENDACIONES	5
F FELICITACIONES	226
D DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES	0

Fuente: Control Interno-basado en información de SIAU (2023)

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 **300 PQRSD**:

- Quejas 69,
- Sugerencias/Recomendaciones 5,
- Felicitaciones 226,

Gráfico 1 Relación PQRSD primer Semestre 2023



Fuente: Control Interno, basado en información de SIAU (2023)

En las PQRSD presentadas por la ciudadanía a la E.S.E. en el periodo comprendido de entre el mes de enero a junio de 2023 se encontró lo siguiente:

Tabla 2 Porcentaje de PQRSD primer semestre 2023

RELACIÓN-PQRS	TOTAL	PORCENTAJE
Q QUEJAS	69	23%
S SUGERENCIAS/RECOMENDACIONES	5	2%
F FELICITACIONES	226	75%

Fuente: Control Interno, basado en información de SIAU (2023)

Se resalta el porcentaje de Felicitaciones registradas que en total fue de 226 registros que representan el 75% de las cuales 138 corresponden al servicio de Hospitalización por su excelente servicio y calidez humana.

SUGERENCIAS

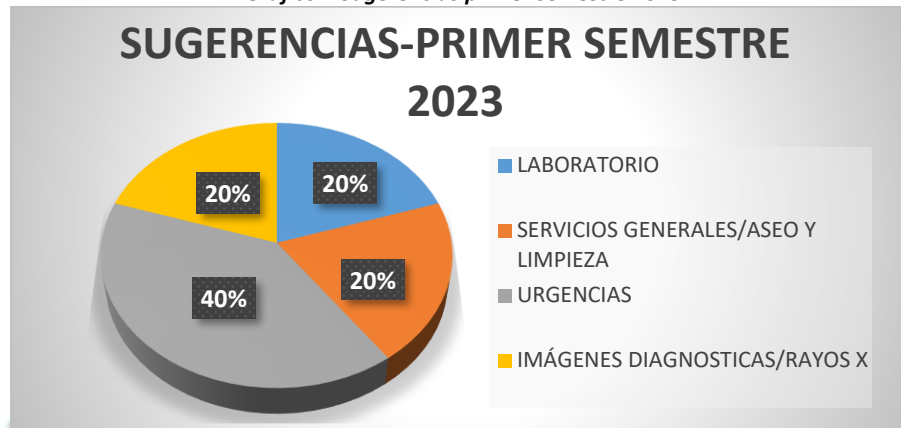
Del total de registros de PQRSD del primer semestre de la vigencia 2023, en total 5 corresponden a Sugerencias:

Tabla 3 Relación de Sugerencias primer semestre 2023

SUGERENCIAS/RECOMENDACIONES	
LABORATORIO	1
SERVICIOS GENERALES/ASEO Y LIMPIEZA	1
URGENCIAS	2
IMÁGENES DIAGNOSTICAS/RAYOS X	1
Total	5

Fuente: Control Interno, basado en información de SIAU (2023)

Gráfico 2 Sugerencias primer semestre 2023



Fuente: Control Interno, basado en información de SIAU (2023)

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

- Urgencias 2 sugerencias que corresponde al 40%.

QUEJAS

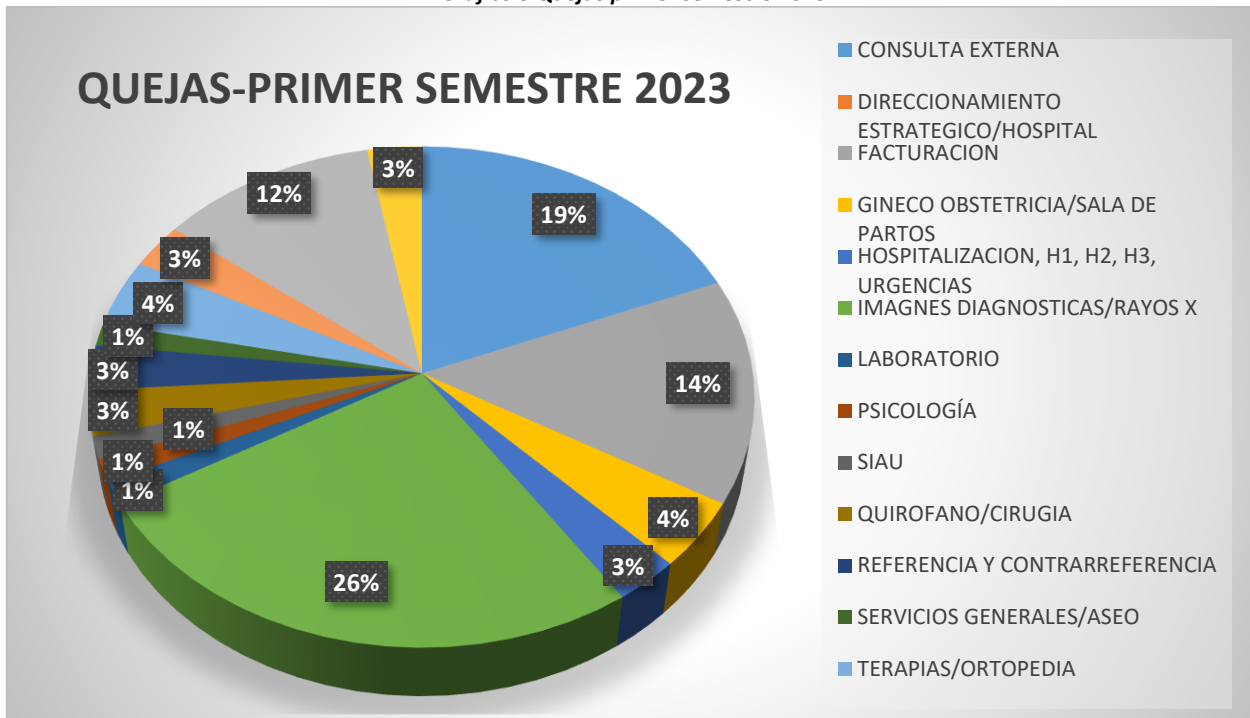
Del total de registros de PQRSD del primer semestre de la vigencia 2023, en total 69 corresponden a Quejas:

Tabla 4 Relación de Quejas primer semestre 2023

QUEJAS	
CONSULTA EXTERNA	13
FACTURACION	10
GINECO OBSTETRICIA/SALA DE PARTOS	3
HOSPITALIZACION, H1, H2, H3, URGENCIAS	2
IMAGNES DIAGNOSTICAS/RAYOS X	18
LABORATORIO	1
PSICOLOGÍA	1
SIAU	1
QUIROFANO/CIRUGIA	2
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	2
SERVICIOS GENERALES/ASEO	1
TERAPIAS/ORTOPEDIA	3
UCI NEONATAL	2
URGENCIAS	8
VIGILANCIA	2
Total	69

Fuente: Control Interno, basado en información de SIAU (2023)

Gráfico 3 Quejas primer semestre 2023



Fuente: Control Interno, basado en información de SIAU (2023)

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

- IMAGNES DIAGNOSTICAS/RAYOS X 18 registros que corresponden al **26%**,
- CONSULTA EXTERNA 13 registros que corresponden al **19%**,
- FACTURACIÓN 10 registros que corresponden al **14%**,
- URGENCIAS 8 registros que corresponden al **12%**,

FELICITACIONES

Del total de registros de PQRSD del primer semestre de la vigencia 2023, en total 226 corresponden a felicitaciones de los usuarios al talento humano de la E.S.E.:

Tabla 5 Relación Felicitaciones

FELICITACIONES	
CONSULTA EXTERNA	5
PEDIATRÍA	1
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO/HOSPITAL	8
GINECO OBSTETRICIA/SALA DE PARTOS	37
HOSPITALIZACIÓN, H1, H2, H3, URGENCIAS	138
LABORATORIO	3
QUIROFANO/CIRUGIA	31
TERAPIAS/ORTOPEDIA	1
URGENCIAS	2
Total	226

Fuente: Control Interno, basado en información de SIAU (2023)

Gráfico 4 Relación Felicitationes



Fuente: Control Interno, basado en información de SIAU (2023)

Las unidades funcionales o servicios ante los cuales se interpuso el mayor número de felicitaciones fueron:

- HOSPITALIZACIÓN, H1, H2, H3, URGENCIAS **138** registros que corresponden al **61%**,
- GINECO OBSTETRICIA/SALA DE PARTOS **37** registros que corresponden al **69%**.
- QUIROFANO/CIRUGIA **31** registros que corresponden al **14%**.

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 2023 es de:



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

Tabla 6 Percepción de Satisfacción - Primer semestre 2023

PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN	ENCUESTAS	SATISFACCIÓN
ENERO	470	95,03%
FEBRERO	474	95,89%
MARZO	473	95,02%
ABRIL	475	95,52%
MAYO	363	94,37%
JUNIO	0	0
PROMEDIO	2255	79,31%

Fuente: Control Interno, basado en información de SIAU (2023)

El mes de junio no registró valoración de encuestas realizadas por parte de SIAU y por lo tanto tampoco presenta porcentaje de satisfacción, lo cual arrojó un total de encuestas realizadas de 2.255, y un Promedio de satisfacción de 79,31%.

CONCLUSIONES

SUGERENCIAS:

- El mayor número de sugerencias y solicitudes registradas se presentan en el servicio de Urgencias, Laboratorio, Imágenes diagnósticas, y Servicios Generales los motivos de los registros son:
 - Instalar un digiturno o implementar algún mecanismo donde los usuarios escuchen cuando son llamados a la toma de laboratorios.
 - En el servicio de radiología los pacientes se quejan por *“la falta de humanización y trato digno por parte del radiólogo.”*
 - Inconformidad por *“falta de baños y de acceso al servicio de urgencias,”*
 - Quejas de usuarios *“por malos olores en el área de urgencias, y muy poco personal de facturación para egresos.”*

QUEJAS:

- El mayor número de quejas registradas se presentan en los servicios de Imágenes diagnósticas, Consulta externa, y Facturación, los motivos de los registros son:
 - Inconformidad por *“demoras en la asignación de cita con especialista en otorrinolaringología”.*
 - Inconformidad por *“demoras en la asignación de citas con especialista en oftalmología.”*
 - Inconformidad por *“mala atención por parte del médico cirujano en consulta externa.”*
 - Inconformidad por *“mala atención por parte del radiólogo muy grosero.”*
 - Inconformidad por *“mala atención de la facturadora del módulo 4 principal”.*
 - En la especialidad de cardiología, *“he venido dos veces y que es dispositivo esta dañado”.*



FELICITACIONES:

- El 61% de las Felicitaciones corresponden al servicio de Hospitalización, 16% servicio de Gineco obstetricia y sala de partos, y el 14% servicio de Quirófano cirugía, y los motivos de los registros son:
 - *“Excelente atención y calidad humana, el servicio de sala de partos cuenta con un muy buen equipo de trabajo”.*
 - *“La atención que recibí durante todo mi trabajo de parto fue muy buena, mi bebe nació en buenas condiciones, gracias a todo el servicio.”*
 - *“Expresan pertenencia con la institución y poseen valores como la vocación y espiritualidad y buen trato con los pacientes.”*
 - *“Agradecer al servicio de H1b a las jefes de enfermería, auxiliares, y en general a todo el equipo de trabajo por la excelente atención,”*
 - *“Agradezco al hospital y al personal médico por el buen servicio en mi estadía hospitalizada, agradecer a la señora del aseo.”*

RECOMENDACIONES

- Instalar un digiturno o implementar algún mecanismo donde los usuarios escuchen cuando son llamados a la toma de laboratorios.
- Reconocer y resaltar 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 independientemente de su tipo de vinculación.
- Allegar 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.
- En la oficina de SIAU al presentarse el cambio de líder en el mes de julio y no haber realizado un empalme o entrega del cargo, se generó retraso en los procesos y en consecuencia afectación de las actividades que debe reportar la oficina a las demás dependencias, por tanto, se recomienda realizar un debido empalme o requerir un informe detallado por parte del funcionario que deje el cargo.


JAIME ORLANDO GOMEZ GONZALEZ
Asesor Oficina de Control Interno