



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU-
PQRS 2° SEMESTRE 2021**



**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 SEGUNDO SEMESTRE 2021 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.2/10



TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN.....	4
OBJETIVO	4
ALCANCE.....	4
SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS.....	4
RELACIÓN PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2021	5
SUGERENCIAS.....	6
QUEJAS	7
DERECHOS DE PETICIÓN	9
CONCLUSIONES	9
RECOMENDACIONES.....	10



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 Entidad, 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 ESE Hospital Departamental San Vicente de Paúl durante el segundo semestre de 2021 para presentar las recomendaciones que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso.

ALCANCE

Se verificará la información del 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 segundo semestre de 2021.

SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS

En la ESE 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 el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) en el periodo comprendido de julio a diciembre de 2021.

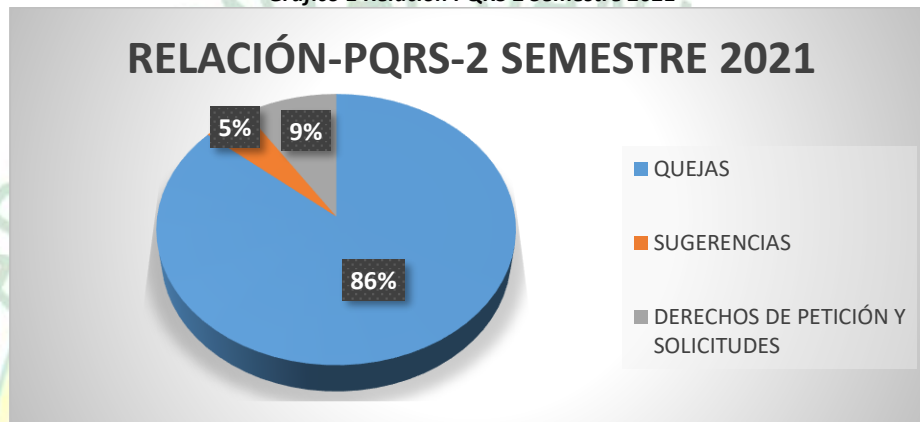


Tabla 2 Porcentaje de PQRS 2 SEMESTRE 2021

	RELACIÓN-PQRS	TOTAL	PORCENTAJE
Q	QUEJAS	75	86%
S	SUGERENCIAS	4	5%
D	DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES	8	9%

Fuente: Control Interno (2022)

Gráfico 1 Relación PQRS 2 Semestre 2021



Fuente: Control Interno (2022)

En las PQRS presentadas por la ciudadanía a la E.S.E en el periodo comprendido de entre julio a diciembre de 2021 encontramos lo siguiente:

El total de quejas asciende a 75 correspondiente al 86%; 4 sugerencias correspondientes al 5%, y Derechos de petición 8 que corresponden al 9%.

SUGERENCIAS

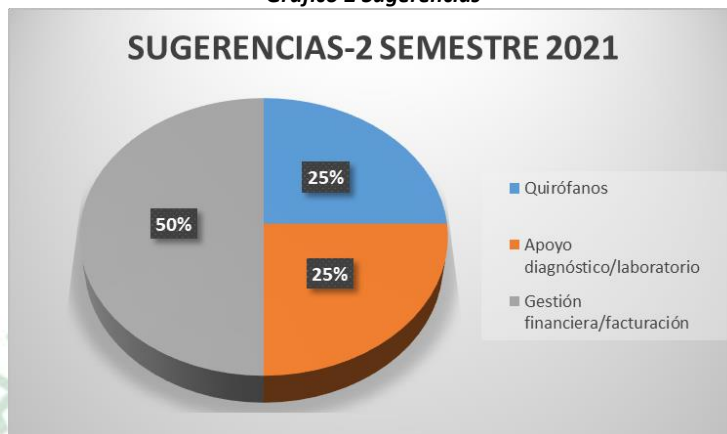
Del total de registros de PQRS del segundo semestre de la vigencia 2021, en total 4 corresponden a Sugerecias:

Tabla 3 Relación de Sugerecias

SUGERENCIAS	
Quirófanos	1
Apoyo diagnóstico/laboratorio	1
Gestión financiera/facturación	2
Total	4

Fuente: Control Interno (2022)

Gráfico 2 Sugerencias



Fuente: Control Interno (2022)

Las unidades funcionales o servicios ante los cuales se interpusieron las sugerencias fueron:

- Gestión financiera/facturación 2 sugerencias que corresponden al 50%.
- Apoyo diagnóstico/laboratorio 1 sugerencia que corresponde al 25%.
- Quirófanos 1 sugerencia que corresponde al 25%.

QUEJAS

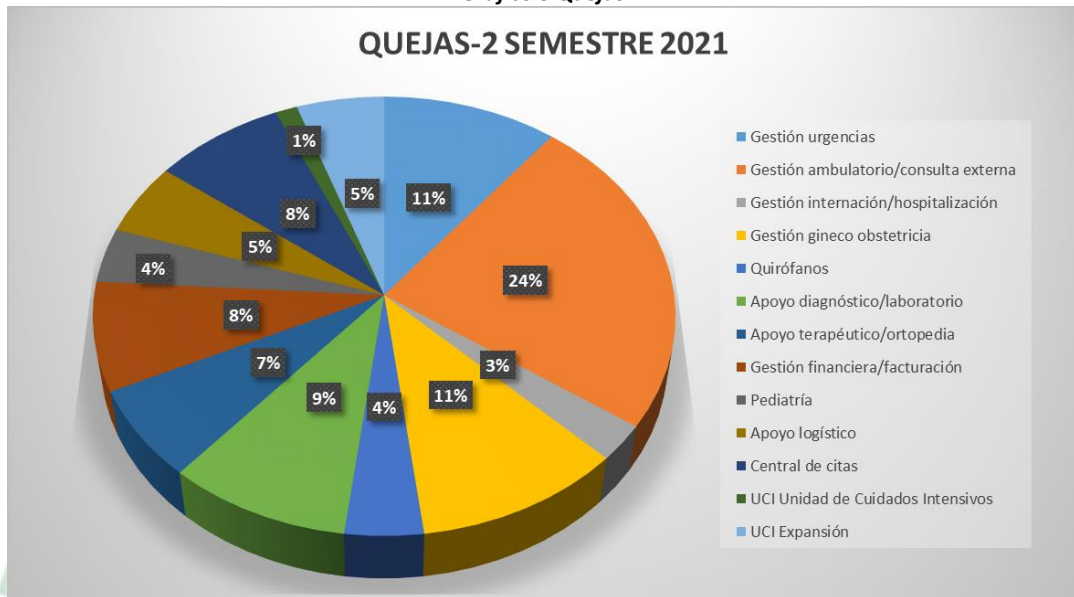
Del total de registros de PQRS del segundo semestre de la vigencia 2021, en total 75 corresponden a Quejas:

Tabla 4 Relación de Quejas

QUEJAS	
Gestión urgencias	8
Gestión ambulatorio/consulta externa	18
Gestión internación/hospitalización	2
Gestión gineco obstetricia	8
Quirófanos	3
Apoyo diagnóstico/laboratorio	7
Apoyo terapéutico/ortopedia	5
Gestión financiera/facturación	6
Pediatría	3
Apoyo logístico	4
Central de citas	6
UCI Unidad de Cuidados Intensivos	1
UCI Expansión	4
Total	75

Fuente: Control Interno (2022)

Gráfico 3 Quejas



Fuente: Control Interno (2022)

Las unidades funcionales o servicios ante los cuales se interpusieron las quejas fueron:

- Gestión urgencias 8 registros que corresponden al 11%,
- Gestión ambulatorio/consulta externa 18 registros que corresponden al 24%,
- Gestión internación/hospitalización 2 registros que corresponden al 3%,
- Gestión gineco obstetricia 8 registros que corresponden al 11%,
- Quirófanos 3 registros que corresponden al 4%,
- Apoyo diagnóstico/laboratorio 7 registros que corresponden al 9%,
- Apoyo terapéutico/ortopedia 5 registros que corresponden al 7%,
- Gestión financiera/facturación 6 registros que corresponden al 8%,
- Pediatría 3 registros que corresponden al 4%,
- Apoyo logístico 4 registros que corresponden al 5%,
- Central de citas 6 registros que corresponden al 8%,
- UCI Unidad de Cuidados Intensivos 1 registro que corresponde al 1%,
- UCI Expansión 4 registros que corresponden al 5%.

DERECHOS DE PETICIÓN

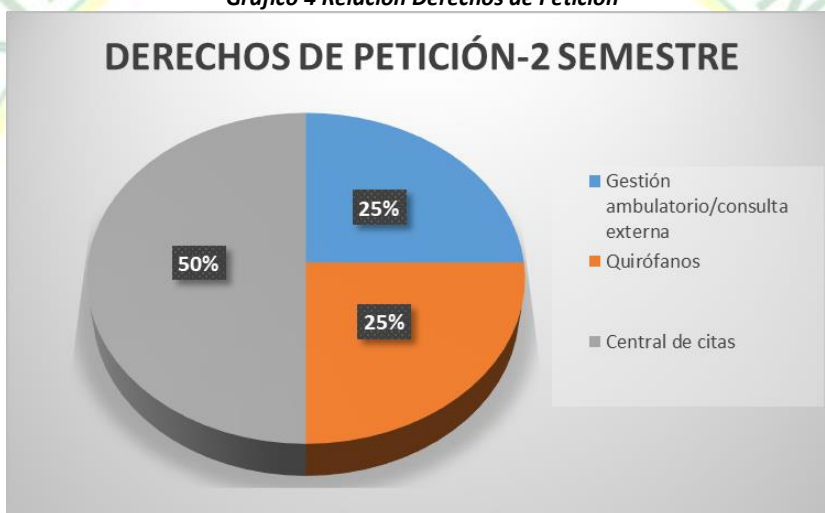
Del total de registros de PQRS del segundo semestre de la vigencia 2021, en total 8 corresponden a derechos de petición:

Tabla 5 Relación Derechos de Petición

DERECHOS DE PETICIÓN	
Gestión ambulatorio/consulta externa	2
Quirófanos	2
Central de citas	4
Total	8

Fuente: Control Interno (2022)

Gráfico 4 Relación Derechos de Petición



Las unidades funcionales o servicios ante los cuales se interpusieron los Derechos de Petición fueron:

- Gestión ambulatorio/consulta externa 2 registros que corresponden al 25%,
- Quirófanos 2 registros que corresponden al 25%,
- Central de citas 4 registros que corresponden al 50%.

CONCLUSIONES

SUGERENCIAS:

- El 50% de las sugerencias corresponden a la unidad o servicio de Gestión financiera/facturación donde los usuarios manifiestan la demora en la prestación del servicio, y la falta de coordinación entre los funcionarios de Facturación para evitar el desplazamiento de los usuarios entre las sedes de la ESE para el pago de servicios.



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

- Los usuarios sugieren que en la sala de espera de Cirugía haya material de lectura o información que les oriente respecto a los servicios y diferentes tramites de la ESE.

QUEJAS:

- el 24% de las quejas corresponden a la unidad funcional o servicio de consulta externa donde los usuarios manifiestan, la mala actitud de algunas enfermeras en la prestación del servicio y orientaciones, impuntualidad en la llegada de algunos médicos especialistas lo que genera malestar porque se corre la hora de atención de los usuarios, inconformidad en la atención por parte de algunos médicos especialistas.
- En el servicio de urgencias un usuario manifestó que después de la valoración del triage tuvo que esperar 6 horas para la atención, se pudo evidenciar que la atención en el proceso de urgencias es lenta según los usuarios.
- En el servicio de ginecología los usuarios manifiestan la buena calidad de los especialistas sin embargo resaltan la falta de calidez humana en la atención.

DERECHOS DE PETICIÓN:

- El 50% de los Derechos de Petición corresponden a la unidad funcional o servicio de central de citas, inconformidad de los usuarios por los retrasos en la asignación de citas en especial del servicio de medicina interna, control y autorización de cirugía, y ortopedia.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda estandarizar un formato institucional de las PQRS en la ESE, con el objetivo de facilitar el registro, seguimiento, comparación, y análisis que deban realizar las diferentes unidades o procesos a las solicitudes de los usuarios.
- Dar un reconocimiento a través de un oficio publicado en cartelera, para aquellos servicios o funcionarios de la ESE que presenten felicitaciones por parte de los usuarios, resaltando su labor, compromiso y vocación al servicio de los usuarios.
- Sugerir a los usuarios en las ventanillas del servicio de facturación, a que realicen sus trámites con anterioridad y así evitar contratiempos.


JAIME ORLANDO GOMEZ GONZALEZ
Asesor Oficina de Control Interno

Pág.10/10