



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU-
PQRSD 2° 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 SEGUNDO 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.2/13



TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN.....	4
OBJETIVO.....	4
ALCANCE.....	4
SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS.....	4
RELACIÓN PQRSO SEGUNDO SEMESTRE 2023.....	5
SUGERENCIAS.....	6
DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES.....	6
QUEJAS.....	7
FELICITACIONES.....	9
PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN.....	10
CONCLUSIONES.....	11
RECOMENDACIONES.....	12



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 segundo 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 continua con el fin de comprobar si los procesos de PQRSD se les dieron la solución y respuesta oportuna en el segundo 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 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 julio a diciembre de 2023.

RELACIÓN PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2023

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

Tabla 1 Relación PQRSD segundo semestre 2023




PROCESOS:	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			TOTAL									
	Q	S	D	Q	S	D	Q	S	D	Q	S	D	Q	S	D	Q	S	D	Q	S	D							
COCINA							1	1											1	0	1	0						
NUTRICION								1	1											1	0	1	0					
CALIDAD								1	1											1	0	1	0					
CENTRAL DE CITAS	2			20			4	1	4			27					13		57	0	1	13						
CONSULTA EXTERNA		2	4	1			6	1	2			11	3	4					23	0	7	4						
LABORATORIO							3	1					1						3	0	2	0						
FACTURACION	2			2				1	2			1			1				8	0	1	0						
GINECO OBSTETRICIA/SALA DE PARTOS	2	3		2	3		5	7	3	15			6			5		12	0	39	0							
HOSPITALIZACION, H1, H2, H3		3	1	20			10	11	2	7			15		2	2	14	0	58	2								
IMAGNES DIAGNOSTICAS/RAYOS X	3			3			16	1	10						17	6	6	38	0	1	23							
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA/AMBULANCIA	1							1										1	1	0	1	1						
ESPECIALIZACIONES			1				9	1	4	2			1	2		2	1	14	0	6	3							
SIAU		1						1	1									1	0	2	0							
FARMACIA								1	4									4	0	1	0							
CIRUGIA		4	2	5			7	5	12		1	18	6	4		2	1	39	0	22	6							
TERAPIAS/ORTOPEDIA	1			7			7	1	2			14		1	1		11	32	0	1	12							
UCI ADULTOS								1										0	0	1	0							
UCI NEONATAL							1	3				1	1	1	1	2		3	0	6	0							
URGENCIAS	1	3	8				6	1	3	1	4	1	2			1	24	0	6	1								
VIGILANCIA							1	1			2	1		1			3	0	3	0								
TOTAL	12	0	16	0	50	0	29	0	76	0	42	0	51	0	27	1	77	0	34	28	13	0	13	36	279	0	161	65
TOTAL																				505								

CONVENCIONES

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

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 segundo semestre hubo un total de **505 PQRSD**:

- Quejas 279,
- Derechos de petición/Solicitudes 65,
- Felicitaciones 161,

Gráfico 1 Relación PQRSD segundo 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 julio a diciembre de 2023 se encontró lo siguiente:

Tabla 2 Porcentaje de PQRSD segundo semestre 2023

RELACIÓN-PQRS	TOTAL	PORCENTAJE
Q QUEJAS	279	55%
D DERECHOS DE PETICIÓN/SOLICITUDES	65	13%
F FELICITACIONES	161	32%
S SUGERENCIAS	0	0%

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

SUGERENCIAS

Durante el segundo semestre de la vigencia 2023, no se registraron sugerencias.

DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES

Del total de registros de PQRSD del segundo semestre de la vigencia 2023, en total 65 corresponden a Derechos de petición/Solicitudes:

Tabla 3 Relación de Derechos de petición/Solicitudes segundo semestre 2023

DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES	
CENTRAL DE CITAS	13
CONSULTA EXTERNA	4
HOSPITALIZACION, H1, H2, H3	2
IMAGNES DIAGNOSTICAS/RAYOS X	23
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA/AMBULANCIA	1
ESPECIALIZACIONES	3
CIRUGIA	6
TERAPIAS/ORTOPEDIA	12
URGENCIAS	1
Total	65

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

Gráfico 2 Derechos de petición/Solicitudes segundo semestre 2023



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

QUEJAS

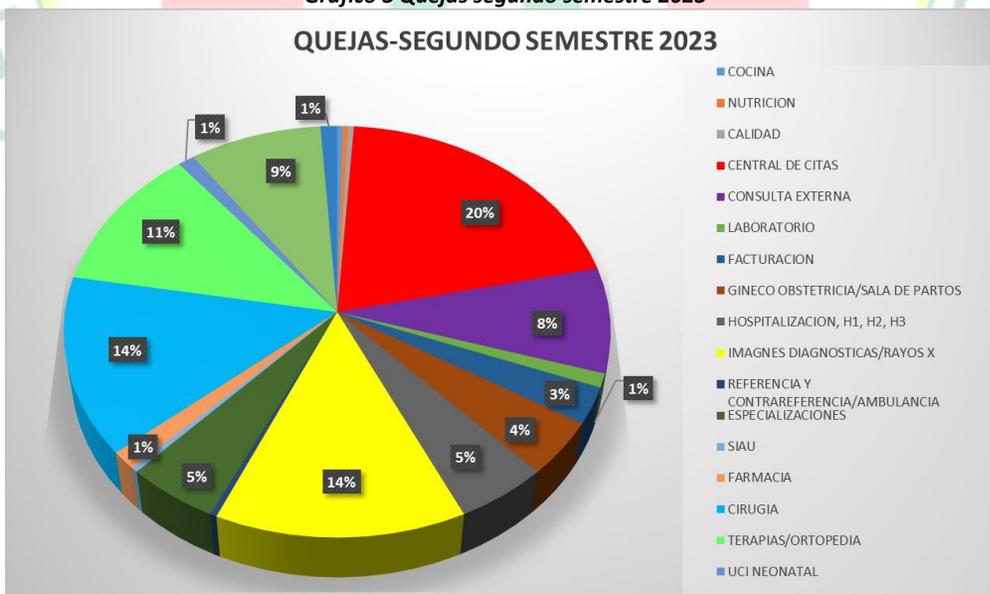
Del total de registros de PQRSD del segundo semestre de la vigencia 2023, en total 279 corresponden a Quejas:

Tabla 4 Relación de Quejas segundo semestre 2023

QUEJAS	
COCINA	1
NUTRICION	1
CALIDAD	1
CENTRAL DE CITAS	57
CONSULTA EXTERNA	23
LABORATORIO	3
FACTURACION	8
GINECO OBSTETRICIA/SALA DE PARTOS	12
HOSPITALIZACION, H1, H2, H3	14
IMAGNES DIAGNOSTICAS/RAYOS X	38
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA/AMBULANCIA	1
ESPECIALIZACIONES	14
SIAU	1
FARMACIA	4
CIRUGIA	39
TERAPIAS/ORTOPEDIA	32
UCI NEONATAL	3
URGENCIAS	24
VIGILANCIA	3
Total	279

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

Gráfico 3 Quejas segundo semestre 2023



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



FELICITACIONES

Del total de registros de PQRSD del segundo semestre de la vigencia 2023, en total 158 corresponden a felicitaciones de los usuarios al talento humano de la E.S.E.:

Tabla 5 Relación Felicitaciones

FELICITACIONES	
COCINA	1
NUTRICION	1
CALIDAD	1
CENTRAL DE CITAS	1
CONSULTA EXTERNA	7
LABORATORIO	2
FACTURACION	1
GINECO OBSTETRICIA/SALA DE PARTOS	39
HOSPITALIZACION, H1, H2, H3	58
IMAGNES DIAGNOSTICAS/RAYOS X	1
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA/AMBULANCIA	1
ESPECIALIZACIONES	6
SIAU	2
FARMACIA	1
CIRUGIA	22
TERAPIAS/ORTOPEDIA	1
UCI ADULTOS	1
UCI NEONATAL	6
URGENCIAS	6
VIGILANCIA	3
Total	161

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

Gráfico 4 Relación Felicitaciones



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

PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN

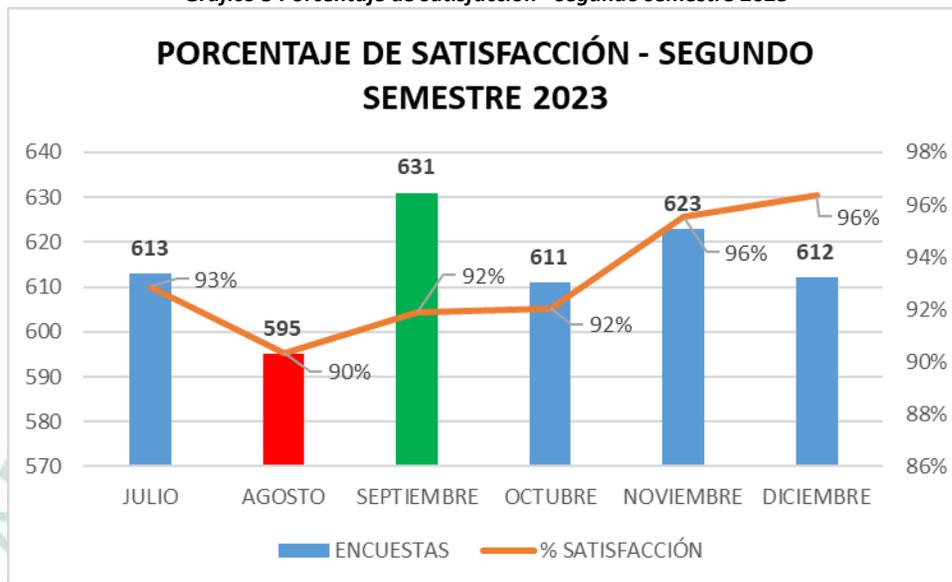
Según la información suministrada por la Oficina de Atención al Usuario SIAU a través de las encuestas de medición de la satisfacción de la atención prestada a los usuarios se encontró que el porcentaje de satisfacción del segundo semestre de la vigencia 2023 es de:

Tabla 6 Percepción de Satisfacción - segundo semestre 2023

PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN		
MES	ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN
JULIO	613	93%
AGOSTO	595	90%
SEPTIEMBRE	631	92%
OCTUBRE	611	92%
NOVIEMBRE	623	96%
DICIEMBRE	612	96%
Total	3685	PROMEDIO 93%

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

Gráfico 5 Porcentaje de satisfacción - segundo semestre 2023



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

La oficina de SIAU reportó un porcentaje de satisfacción promedio de 93%, con un total de 3685 encuestas realizadas, 1430 encuestas más que las reportadas en el primer semestre de 2023.

CONCLUSIONES

DERECHOS DE PETICIÓN:

Las unidades funcionales o servicios ante los cuales se interpusieron el mayor número de Derechos de petición/Solicitudes fueron:

- IMAGNES DIAGNOSTICAS/RAYOS X con 23 registros, que corresponde al **35%**,
- CENTRAL DE CITAS con 13 registros, que corresponde al **20%**,
- TERAPIAS/ORTOPEDIA con 12 registros, que corresponde al **18%**.

Los motivos relacionados a los derechos de petición son en su gran mayoría por:

- asignación de citas con especialistas,
- asignación de citas para imágenes diagnosticas,
- solicitud de programación de cirugías.

SUGERENCIAS:

- Durante el segundo semestre de la vigencia 2023, no se registraron sugerencias.



QUEJAS:

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

- CENTRAL DE CITAS con 57 registros que corresponden al **20%**,
- CIRUGIA con 39 registros, que corresponde al **14%**,
- IMAGNES DIAGNOSTICAS/RAYOS X con 38 registros, que corresponde al **14%**,
- TERAPIAS/ORTOPEDIA con 32 registros, que corresponden al **11%**,
- URGENCIAS con 24 registros, que corresponden al **9%**,

Los motivos relacionados a las quejas son en su gran mayoría por:

- demora en la asignación de citas con especialistas,
- demora en la asignación de citas para imágenes diagnósticas,
- demora en la programación de cirugías,
- inconformidad por cambio de horario y cancelación de citas,
- inconformidad por la mala atención.

FELICITACIONES:

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

- HOSPITALIZACIÓN, H1, H2, H3, con 58 registros, que corresponden al **36%**,
- GINECO OBSTETRICIA/SALA DE PARTOS, con 39 registros, que corresponden al **24%**,
- CIRUGIA, con 22 registros, que corresponden al **14%**,

Los motivos relacionados a las felicitaciones son en su gran mayoría por:

- La buena atención,
- El buen servicio,
- Por la atención a los familiares de los pacientes.

RECOMENDACIONES

- 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 y cargo.
- 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.
- La oficina de SIAU logró reportar un porcentaje de satisfacción de 93% a través de las encuestas aplicadas a los usuarios después de recibir los servicios en la ESE, de igual manera reportó un



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

incremento de 1340 encuestas realizadas respecto al primer semestre de 2023, por tanto, se reconoce el esfuerzo y liderazgo del equipo de trabajo.

- Se recomienda analizar las diferentes estrategias que permitan mejorar los tiempos de respuesta en la asignación de citas con las diferentes especializaciones, y también para los procesos de cirugía.



JAIME ORLANDO GOMEZ GONZALEZ
Asesor Oficina de Control Interno

