

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS</b>		
	<b>SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD</b>		
	<b>INFORME</b>		
	<b>Código:</b> CI	<b>Fecha aprobación:</b> /01/2018	
<b>Versión:</b> 3	<b>Pag:</b> 1		

**ESE HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS**  
**JULIO OSWALDO QUIÑONES MAYORAL**  
**Gerente**

**INFORME DE SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE**  
**SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU**

**MARIA MERY QUINTERO PEREZ**  
**Jefe Control Interno**

**Puerto Asis – Diciembre 2019**

<b>Elaborado por:</b> <u>MMQ</u> Control Interno	<b>Revisado por:</b> <u>MMQ</u> Jefe Control Interno	<b>Aprobado por:</b> <u>Julio Oswaldo Quiñones Mayoral</u> Gerente
--	--	--

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS</b>		
	<b>SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD</b>		
	<b>INFORME</b>		
	<b>Código: CI</b>	<b>Fecha aprobación: /01/2018</b>	
	<b>Versión: 3</b>	<b>Pag: 1</b>	

<b>EVALUACION /SEGUIMIENTO :</b>	Informe de Auditoría interna de la oficina de control interno II SEMESTRE 2019
<b>PROCESO:</b>	PQRSF Y SATISFACCION DE USUARIOS
<b>LIDER DEL PROCESO:</b>	Shannon Viviana Morales Castro
<b>AUDITOR:</b>	María Mery Quintero Pérez – Asesora de Control Interno
<b>OBJETIVO:</b>	Verificar el cumplimiento con lo establecido en el artículo 76 inciso segundo de la ley 1474 de 2011, donde establece que la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo a las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el proceso de PQRSF en el transcurso del semestre haciendo un análisis de la información suministrada por la oficina del SIAU, con el fin de hacer revisión al proceso de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, Satisfacción de Usuarios y oportunidad en la respuesta, presentadas durante el transcurso de la vigencia junio – diciembre 2019.
<b>ALCANCE:</b>	Realizar la revisión y seguimiento a la información SIAU con el fin de comprobar si a las PQRSF se les dio solución y respuesta oportuna, por parte de la entidad haciendo una evaluación efectiva mediante la cual refleje la trazabilidad de la recepción, trámite y respuesta final.
<b>METODOLOGIA</b>	Para evidenciar el cumplimiento de la normatividad se tuvieron en cuenta las técnicas de auditoría generalmente aceptadas y establecidas tales como: revisión, entrevistas, observación, comprobación.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<u>MMQ</u> Control Interno	<u>MMQ</u> Jefe Control Interno	<u>Julio Oswaldo Quiñones Mayoral</u> Gerente

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS</b>		
	<b>SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD</b>		
	<b>INFORME</b>		
	<b>Código: CI</b>	<b>Fecha aprobación: /01/2018</b>	
<b>Versión: 3</b>	<b>Pag: 1</b>		

## RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO

### DOCUMENTO REFERENCIA:

Información enviada por la oficina de SIAU quien viene cumpliendo con sus funciones en el sentido de dar orientación y atender quejas personalizada, apertura de buzones con levantamiento de sus respectivas actas, actividad que se cumple cada (30) treinta días con acompañamiento del delegado del área de SIAU, la representante de los usuarios, representante de la Secretaría de Salud y la Jefe de Control Interno. Se realiza la apertura de los buzones de las diferentes áreas y se levanta Acta de la apertura realizada (fecha, asistentes y las peticiones dejadas por escrito en cada uno de los buzones), se firma por los presentes en dicha acción de control, se procede por parte de la Coordinadora del SIAU, a revisar cada una de las solicitudes, se analiza a que área corresponde y se envía con oficio remisorio, la información consolidada es enviada al correo institucional a Gerencia, subgerencias. Control Interno, Jefes de área y Secretaría de Salud Municipal.

La E.S.E Hospital Local, cuenta con buzones para recepcionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y Felicitaciones, los cuales se encuentran dispuestos en las salas de consulta externa, Farmacia, Promoción y Mantenimiento, Urgencias, Puestos de Salud: 20 de Julio, La Carmelita, Santana y El Jardín, vigilados y supervisados periódicamente por la Secretaría de salud Municipal, Asociación de Usuarios de la E.S.E Hospital Local y Jefe de Control Interno de la E.S.E Hospital Local de Puerto Asís. Se tiene un Comité de Ética Humanización y Atención al Usuario, el que en el II semestre de 2019 solo presenta un acta de reunión, donde se plantea soluciones a los PQRSF de los usuarios.

### MECANISMOS CREADOS PARA LA RECEPCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

Se encuentran establecidos 8 buzones de sugerencias, atención al usuario y Call Center, correo, e- mail: [www.esehospitallocal.gov.co](http://www.esehospitallocal.gov.co) y las líneas de comunicación 4228181 – 4221200

<b>Elaborado por:</b> <u>MMQ</u> Control Interno	<b>Revisado por:</b> <u>MMQ</u> Jefe Control Interno	<b>Aprobado por:</b> <u>Julio Oswaldo Quiñones Mayoral</u> Gerente
--	--	--

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS</b>		
	<b>SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD</b>		
	<b>INFORME</b>		
	<b>Código: CI</b>	<b>Fecha aprobación: /01/2018</b>	
<b>Versión: 3</b>		<b>Pag: 1</b>	

## ANALISIS DE LA INFORMACION

La Asesora de control interno hizo seguimiento durante el periodo y revisó la información al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Felicitaciones desarrollado en el II semestre de la vigencia 2019 mediante los informes generados por el área de SIAU que lidera el comité de Ética y Humanización de la E.S E Hospital Local en el cual se presentan las diferentes PQRSF y el seguimiento pertinente realizado, información que queda registrada en el archivo en la oficina SIAU (Servicio de Información y Atención al Usuario) y en el DRIVE que maneja la entidad.

### 1. PQRSF POR MOTIVOS

La E.S.E Hospital Local de Puerto Asís, continúa trabajando fuertemente con el objetivo de mejorar los procesos tendientes a fortalecer el Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU. Uno de los principales avances ha sido la estandarización y categorización de los motivos por los cuales los usuarios manifestaron su grado de satisfacción respecto a los servicios recibidos con un enfoque centrado en la vulneración de los derechos. Esta clasificación PQRSF, facilita la identificación de los principales motivos, así como el comportamiento por servicio, dirección y la trazabilidad para la oportunidad y calidad en las respuestas.

El proceso de gestión de las manifestaciones que se reciben a través de los diferentes canales enunciados en el procedimiento anterior, consiste en la recepción, lectura, análisis, tipificación, registro, radicación, envío al responsable, seguimiento y cierre final.

MOTIVOS PQRSF	JULIO A DICIEMBRE
Inconformidad estrategia Call Center	1
No ingreso de Urgencias	1
Inoportunidad cargue Lazos	4

<b>Elaborado por:</b> MMQ Control Interno	<b>Revisado por:</b> MMQ Jefe Control Interno	<b>Aprobado por:</b> Julio Oswaldo Quiñones Mayoral Gerente
---	---	---

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS</b>		
	<b>SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD</b>		
	<b>INFORME</b>		
	<b>Código: CI</b>	<b>Fecha aprobación: /01/2018</b>	
<b>Versión: 3</b>	<b>Pag: 1</b>		

No asignación de citas médicas – revisión de examen	8
Inoportunidad entrega de medicamentos	9
Falta de información y orientación al usuario	3
Inconformidad atención de Línea de frente	4
Impuntualidad atención de psicología	3
atención médica general y auxiliares de enfermería	5
Mejorar planificación familiar	1
Laboran en estado de embriaguez	1
Perdida de cita odontológica por falta de materiales	1
Falta de coordinación SIAU con el personal de facturación	1
	2
Prioridad para bebés y embarazadas	2
Mala atención y servicio	2
Inconformidad con el especialista ginecología	5
Deben de tener silla de ruedas disponibles	1
Inconformidad atención el área de Urgencias	5
Atención no oportuna	5
Impuntual para la entrega de fichas (Puesto de Salud La Carmelita)	1
Inconformidad en la atención de laboratorio	5
Inoportunidad cita con especialistas y médico general	3
Falta de anticipación a los usuarios de las capacitaciones al personal (Puesto de Salud El Jardín)	1
No servicio de agua (Puesto de Salud 20 de Julio)	1
Inconformidad atención de Referencia y Contrareferencia	1
No retiro de puntos	1
Inconformidad con la atención en quirófano	1

<b>Elaborado por:</b> MMQ Control Interno	<b>Revisado por:</b> MMQ Jefe Control Interno	<b>Aprobado por:</b> Julio Oswaldo Quiñones Mayoral Gerente
---	---	---

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS</b>		
	<b>SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD</b>		
	<b>INFORME</b>		
	<b>Código: CI</b>	<b>Fecha aprobación: /01/2018</b>	
<b>Versión: 3</b>		<b>Pag: 1</b>	

Inconformidad con la atención del Ortopedista	1
Inconformidad atención en odontología	1
no respetuosa por parte de auxiliar de enfermería	2
Solicitud de sábanas en urgencias	1
No funcionamiento de la impresora (Puesto de Salud Santana)	2
No respetan la fila preferencial	1
Personal del Hospital recomiendan a los usuarios que vayan a la Clínica	1
Solicitud de personal médico	4
Sugieren extender horario de toma de muestras de laboratorio	2
Solicitud de si funcionan las PQRSF	1
Sugieren atención prioritaria de adulto mayor	1
Felicitaciones	17
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>

Fuente: SIAU

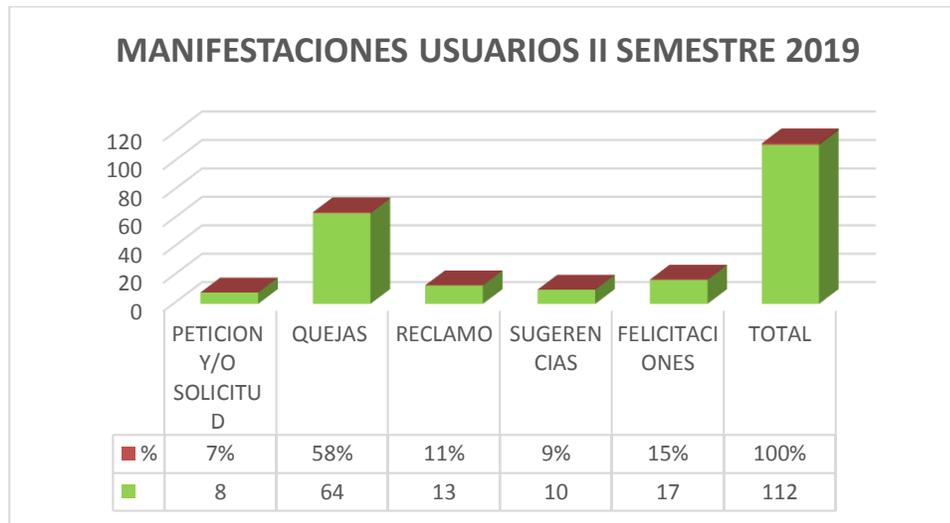
## 2. CONSOLIDADO II SEMESTRE PQRSF

Durante el II semestre de 2019 los usuarios de la E.SE Hospital local de Puerto Asís, hicieron sus manifestaciones en los diferentes buzones instalados en las diferentes áreas de la entidad y en los puestos de salud, obteniendo 112 documentos radicados así:

MANIFESTACIONES USUARIOS EN II SEMESTRE 2019		%
PETICION Y/O SOLICITUD	8	7%
QUEJAS	64	58%
RECLAMO	13	11%
SUGERENCIAS	10	9%
FELICITACIONES	17	15%
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>

Fuente: SIAU

<b>Elaborado por:</b> <u>MMQ</u> Control Interno	<b>Revisado por:</b> <u>MMQ</u> Jefe Control Interno	<b>Aprobado por:</b> <u>Julio Oswaldo Quiñones Mayoral</u> Gerente
--	--	--



De julio a diciembre de 2019 se recibieron en la oficina de Atención al Usuario un total de 112 manifestaciones. El 7% (8) de ellas corresponden a peticiones, el 58% (64) a quejas, el 11% (13) a Reclamos, 9% (10) a Sugerencias y el 15% (17) Felicitaciones

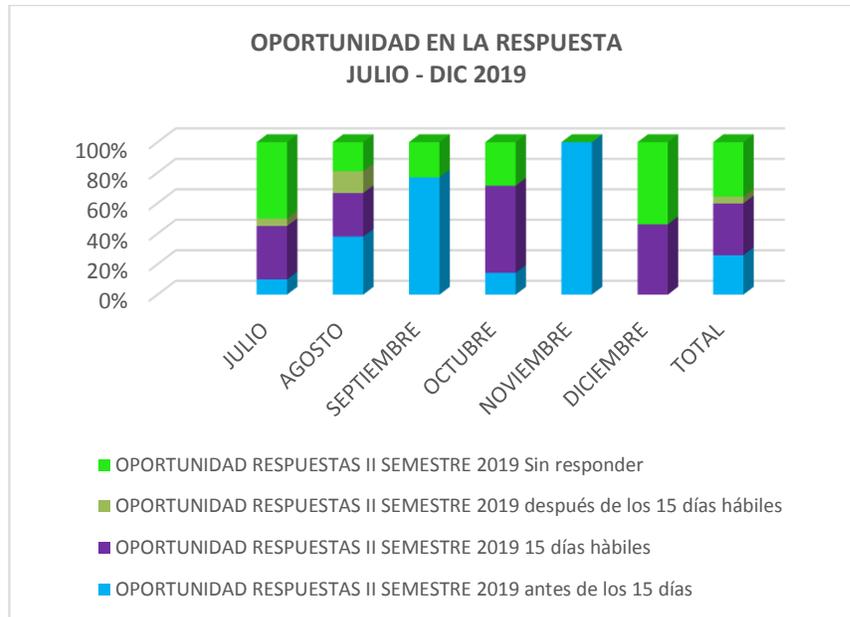
### 3. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN EL II SEMESTRE 2019

Frente a los resultados del análisis del sistema PQRSF se pudo evidenciar que para el II semestre de 2019 se recibieron un total de 112 relacionadas con PQRSF habiéndose dado respuesta a 72 que corresponden a un 64%. Las que se encuentran clasificadas conforme lo establece el Art. 14 de la ley 1437 de 2011: oportunidad – extemporáneas. Así:

OPORTUNIDAD RESPUESTAS II SEMESTRE 2019				
Mes	antes de los 15 día	15 días hábiles	después de los 15 día hábiles	Sin respond
JULIO	4	14	2	20
AGOSTO	8	6	3	4
SEPTIEMBRE	10	0	0	3
OCTUBRE	3	12	0	6
NOVIEMBRE	4	0	0	0
DICIEMBRE	0	6	0	7
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>38</b>	<b>5</b>	<b>40</b>

Fuente: SIAU

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
MMQ Control Interno	MMQ Jefe Control Interno	Julio Oswaldo Quiñones Mayoral Gerente



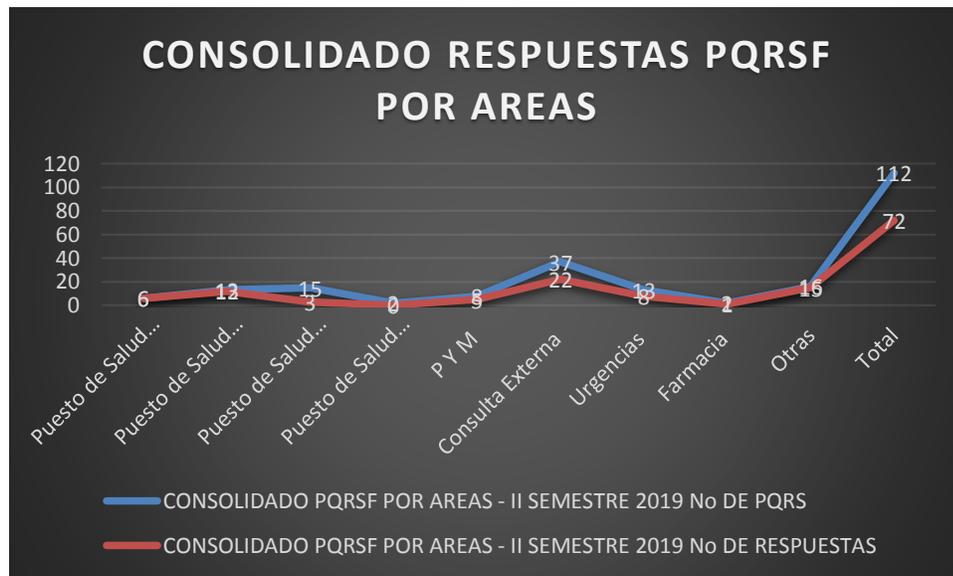
La Coordinadora SIAU remite a las áreas correspondientes las PQRSF para que la respuesta sea pertinente y eficaz, sin embargo se denota deficiente compromiso de algunas áreas

CONSOLIDADO PQRSF POR AREAS		
ÁREA	No DE PQRS	No DE RESPUESTA
Puesto de Salud Santana	6	6
Puesto de Salud El Jardín	13	12
Puesto de Salud 20 De Julio	15	3
Puesto de Salud La Carmelita	2	0
P Y M	8	5
Consulta Externa	37	22
Urgencias	13	8
Farmacia	2	1
Otras	16	15
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>72</b>

Fuente: SIAU

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
MMQ Control Interno	MMQ Jefe Control Interno	Julio Oswaldo Quiñones Mayoral Gerente

## CONSOLIDADO DE RESPUESTAS A PQRSF POR AREAS



En el ítem “otras” hace referencia a que son PQRSF que nos llegan a la oficina SIAU pertenecientes de otras Instituciones o direccionadas desde correo electrónico de los usuarios para con nosotros, entre esas están:

**EPS Emssanar:** presentaron 11 PQRSF las cuales hacen referencia a inconformidad con la atención del especialista de ginecología, inoportunidad de citas con medicina interna, demora del cargue de solicitudes en la plataforma Lazos, negación cita con médico general, inoportunidad entrega de medicamentos, atención no humanizada y oportuna, inconformidad atención en el área de laboratorio, inconformidad con el procedimiento del cirujano, inconformidad con la estrategia de Call center y no humanización por parte del portero en urgencias.

**Secretaría de Salud Municipal:** se recibieron 3 PQRSF las que hacen referencia a la inconformidad con la atención del área de laboratorio, demora del cargue de solicitudes

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
MMQ Control Interno	MMQ Jefe Control Interno	Julio Oswaldo Quiñones Mayoral Gerente

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS</b>		
	<b>SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD</b>		
	<b>INFORME</b>		
	<b>Código: CI</b>	<b>Fecha aprobación: /01/2018</b>	
<b>Versión: 3</b>		<b>Pag: 1</b>	

en la plataforma Lazos y la no asignación de citas con médico general.

**Supersalud:** Hay 1 PQRSF en el cual hace referencia a la falta de oportunidad en la asignación de cita de especialista con ginecología.

**EPS Mallamas:** nos depositaron 1 PQRSF donde el usuario manifiesta su inconformidad con la atención del área de laboratorio.

Se puede observar un 26% de incumplimiento en la respuesta de PQRSF, aunque se ha mejorado continúan afectando los objetivos del sistema de control interno de garantizar la eficacia y eficiencia en sus operaciones, siendo una de las causas que es el mismo motivo sin considerar que son diferentes usuarios.

#### 4. DERECHOS DE PETICION/QUEJAS

En el II semestre de 2019, la oficina de jurídica de la ESE no presenta radicados de derechos de petición que hagan referencia a inconformidades e inconvenientes en prestación de servicio.

#### 5. ENCUESTAS DE SATISFACCION E INSATISFACCION DE LOS USUARIOS

Con el fin de conocer la realidad actual de la Institución en materia de atención al ciudadano se corroboró la realización de encuestas con el fin de verificar que en la actualidad se encuentran funcionando adecuadamente y su nivel de cumplimiento

MES	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	NO SABE NO RESPONDE
Julio	349	333	16	0
Agosto	349	327	22	0
September	349	339	10	0
Octubre	349	331	18	0
Noviembre	349	339	10	0
Diciembre	349	333	6	10
<b>Total</b>	<b>2094</b>	<b>2002</b>	<b>82</b>	<b>10</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>100%</b>	<b>95%</b>	<b>4%</b>	<b>1%</b>

Fuente: SIAU

<b>Elaborado por:</b> <u>MMQ</u> Control Interno	<b>Revisado por:</b> <u>MMQ</u> Jefe Control Interno	<b>Aprobado por:</b> <u>Julio Oswaldo Quiñones Mayoral</u> Gerente
--	--	--

ENCUESTA DE SATISFACCION E INSATISFACCION DE LOS USUARIOS  
Período: JULIO - DICIEMBRE 2019



Se observa el porcentaje de satisfacción, insatisfacción y el ítem de no sabe – no responde. El resultado de encuestas aplicadas suman 2094 que corresponden al 100%, de las cuales el 95% corresponden a manifestaciones de satisfacción, el 4% insatisfacción y el 1% no sabe – no responde, en la prestación de los servicios de los usuarios encuestados

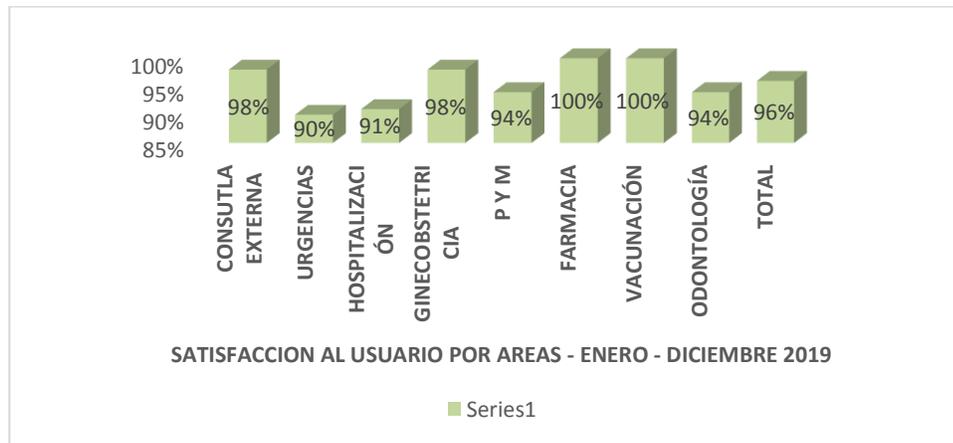
### 5.1 MEDICION DE LA SATISFACCION POR AREAS

ÁREA / SERVICIO	DATO SEMESTRAL
CONSUTLA EXTERNA	98%
URGENCIAS	90%
HOSPITALIZACIÓN	91%
GINECOBSTETRICIA	98%
P Y M	94%
FARMACIA	100%
VACUNACIÓN	100%
ODONTOLOGÍA	94%
<b>TOTAL</b>	<b>96% AAPROX</b>

Fuente: Siau

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
MMQ Control Interno	MMQ Jefe Control Interno	Julio Oswaldo Quiñones Mayoral Gerente

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS</b>		
	<b>SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD</b>		
	<b>INFORME</b>		
	<b>Código: CI</b>	<b>Fecha aprobación: /01/2018</b>	
<b>Versión: 3</b>		<b>Pag: 1</b>	



Se evidencia que en los servicios prestados por áreas, el nivel de satisfacción semestral alcanzado fue de 95.62%, para consulta externa el 98%, urgencias 90%, hospitalización 91%, ginecobstericia 98%, P y M el 94%, farmacia 100%, vacunación 100%, odontología el 94%.

Es de mencionar que la satisfacción de los usuarios de ENERO – DICIEMBRE de 2019 fue del 92%.

En la proporción de usuarios “buena recomendación de los servicios” según tablero de Drive, se refleja en comparativo 2018 – 2019 una disminución del 11.17%.

## 6. PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD – ASOCIACION DE USUARIOS

La participación social en salud en la ESE Hospital Local de Puerto Asís está enmarcado en que los usuarios estén articulados en los diferentes espacios sociales, con el fin de aportar estrategias para la contribución del bienestar y la calidad de los servicios de salud.

La ESE Hospital Local de Puerto Asís, ha realizado actividades durante el II semestre de 2019 como: apertura de buzones, socialización y educación en derechos y deberes en salud, como también la orientación, información y acompañamiento a los usuarios tanto del área de SIAU como de los veedores en salud y Secretaría de Salud Municipal.

<b>Elaborado por:</b> MMQ Control Interno	<b>Revisado por:</b> MMQ Jefe Control Interno	<b>Aprobado por:</b> Julio Oswaldo Quiñones Mayoral Gerente
---	---	---

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS</b>		
	<b>SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD</b>		
	<b>INFORME</b>		
	<b>Código: CI</b>	<b>Fecha aprobación: /01/2018</b>	
<b>Versión: 3</b>		<b>Pag: 1</b>	

## 6.1 CAPACITACIONES REALIZADAS

En el cronograma de capacitaciones a usuarios internos y externos de la ESE Hospital, se ha llevado a cabo una capacitación en el mes de noviembre de 2019 con la institución de CISP con una duración de 5 horas en temas de derechos humanos, acción sin daño, perspectiva de género, enfoque psicosocial, identificación de violencia basada en género y humanización de los servicios a los auxiliares de enfermería, médicos generales, especialistas, auxiliares de facturación, Call center y SIAU.

El 23 de agosto y el 11 de diciembre de 2019 se llevó a cabo en la oficina de SIAU vía online con la EPS Emssanar cualificación de cargue de solicitudes de la plataforma de Lazos a los auxiliares de facturación y el personal de SIAU, con una duración de 4 horas el 23 de agosto y 3 horas el 11 de diciembre de 2019.

En cuanto a la educación en salud para usuarios internos se tiene lo siguiente:

En el presente apartado se abordará la estrategia metodológica que desde el área SIAU tendrá en cuenta para los procesos de cualificación en derechos y deberes en salud a los usuarios externos de la ESE Hospital Local de Puerto Asís. Se abordara principalmente los temas a tratar, seguido de los participantes y el cuestionario; se finaliza con el cronograma y el espacio de cualificación.

## 6.2 TEMAS DE CUALIFICACION DE DERECHOS Y DEBERES EN SALUD



1. Prácticas de cuidado y autocuidado en salud
2. Sana convivencia
3. Alimentación saludable
4. Prácticas de cuidado y protección del ambiente

Retomado de: Manual metodológico para la elaboración e implementación de las RIAs. 2016

<b>Elaborado por:</b> <u>MMQ</u> <u>Control Interno</u>	<b>Revisado por:</b> <u>MMQ</u> <u>Jefe Control Interno</u>	<b>Aprobado por:</b> <u>Julio Oswaldo Quiñones Mayoral</u> <u>Gerente</u>
---	---	---

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS</b>		
	<b>SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD</b>		
	<b>INFORME</b>		
	<b>Código: CI</b>	<b>Fecha aprobación: /01/2018</b>	
<b>Versión: 3</b>		<b>Pag: 1</b>	

## PARTICIPANTES

Quienes realizan la cualificación: Personal SIAU en articulación con:

- Secretaría de Salud Municipal
- Asociación de usuarios
- Otros. Entidades pertinentes para la cualificación

Quienes asisten a la cualificación:

- Usuarios externos de la ESE Hospital Local de Puerto Asís
- Usuarios internos de la ESE Hospital Local de Puerto Asís

## 6.3 CUESTIONARIO DE DERECHOS Y DEBERES EN SALUD

Se realiza 349 cuestionarios mensuales en relación al conocimiento que tienen los usuarios externos en derechos y deberes en salud, el tipo de población es general y se aplica en: Consulta externa, PyM, Puesto de Salud 20 de julio y Puesto de Salud el Jardín. La frecuencia y análisis de toma de datos es trimestral y los indicadores que se tienen en cuenta son:

- ✓ Total de usuarios con puntaje mayor a 80
- ✓ Total de usuarios evaluados

## 6.4 CRONOGRAMA Y ESPACIO DE CUALIFICACION

La cualificación en derechos y deberes en salud se llevara a cabo en la sala de espera de Consulta externa de la ESE Hospital Local de Puerto Asís, en el horario de 7:00 am. Se hace elección de este horario teniendo en cuenta que los usuarios están en ese momento a la espera para la solicitud de la cita médica, con especialista y/o facturar exámenes médicos.

<b>Elaborado por:</b> <u>MMQ</u> Control Interno	<b>Revisado por:</b> <u>MMQ</u> Jefe Control Interno	<b>Aprobado por:</b> <u>Julio Oswaldo Quiñones Mayoral</u> Gerente
--	--	--



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD

INFORME

Código: CI

Fecha aprobación: /01/2018

Versión: 3

Pag: 1



Temas	Mes					
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
RIAS y MIAS			14, 15,18, y 29			
Prácticas de cuidado y autocuidado en salud				3,4 y 5	2, 3 y 6	4,5 y 6
Sana convivencia				8,9 y10	6, 7 y 8	10,11 y 12
Alimentación saludable				15,16 y	13,14 y 1	13 y 14
Prácticas de cuidado y protección del ambiente				15, 16 y	13,14 y 1	13 y 14
Ejercicio del derecho a la salud				22,29 y	20,22 y 2	17, 18 y 1

Temas	Mes					
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Prácticas de cuidado y autocuidado en salud	2,3 y 4	1 y 2	2, 3 y 4	1,2 y 3	5,6 y7	2,3 y 4
Sana convivencia	8,9 y 10	5,6 y 8	9, 10 y 11	7,8 y 9	8,12 y 13	5, 6 y 9
Alimentación saludable	8,9 y 10	5,6 y 8	9, 10 y 11	7,8 y 9	8,12 y 13	5, 6 y 9
Prácticas de cuidado y protección del ambiente	12,15 y	12,13 y 1	16, 17 y 18	15,16 y 17	14,15 y 18	10,11 y 12
Ejercicio del derecho a la salud	24,26 y	20,21 y 2	23, 25 y 27	28,29 y 30	20,21 y 22	13, 16 y 18

<b>Elaborado por:</b> MMQ Control Interno	<b>Revisado por:</b> MMQ Jefe Control Interno	<b>Aprobado por:</b> Julio Oswaldo Quiñones Mayoral Gerente
---	---	---

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS</b>		
	<b>SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD</b>		
	<b>INFORME</b>		
	<b>Código:</b> CI	<b>Fecha aprobación:</b> /01/2018	
	<b>Versión:</b> 3	<b>Pag:</b> 1	

## 6. EVIDENCIAS DE PARTICIPACION



<b>Elaborado por:</b> <u>MMQ</u> Control Interno	<b>Revisado por:</b> <u>MMQ</u> Jefe Control Interno	<b>Aprobado por:</b> <u>Julio Oswaldo Quíñones Mayoral</u> Gerente
--	--	--

**VELAMOS POR SU SALUD Y LA DE SU FAMILIA  
 CARRERA 29 N° 10-10 FAX 422 91 48 PUERTO ASIS PUTUMAYO**

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS</b>		
	<b>SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD</b>		
	<b>INFORME</b>		
	<b>Código: CI</b>	<b>Fecha aprobación: /01/2018</b>	
<b>Versión: 3</b>		<b>Pag: 1</b>	

## CONCLUSIONES

En la E.S.E Hospital local de Puerto Asís, las manifestaciones clasificadas en Peticiones/quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, han sido ingresadas al Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU y para efectos del presente informe, analizadas para el período junio a diciembre de 2019

Con base en toda la información obtenida más el análisis de los factores internos y externos, el Hospital lleva a cabo la planeación de sus lineamientos, trabajando fuertemente en la búsqueda de estrategias que hagan de cada momento de verdad una experiencia satisfactoria, buscando minimizar todas las situaciones identificadas y caracterizadas al interior de la Institución, especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos.

Desde el proceso SIAU la Institución promueve la participación ciudadana así como el cuidado del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud.

La oficina de atención al usuario responde a los usuarios sus requerimientos, traslada las manifestaciones presentadas por ellos y realiza seguimiento a la trazabilidad dentro de los plazos establecidos en la Ley.

Como una debilidad se evidencia que, a pesar de utilizar todos los medios Institucionales para promover el proceso como mecanismo de participación, ha sido difícil lograr que los usuarios lo conozcan y utilicen.

Es evidente la promoción que desde el proceso se realiza de la participación ciudadana Así como el cuidado del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios los servicios de salud.

El índice de satisfacción del usuario se mantiene en niveles altos, con el 95% de satisfacción del usuario.

Las respuestas a los derechos de petición se están realizando al tope del tiempo establecido, lo que implica que en muchas ocasiones no se cumple con la entrega dentro de los términos del tiempo establecidos en la Ley.

<b>Elaborado por:</b> <u>MMQ</u> Control Interno	<b>Revisado por:</b> <u>MMQ</u> Jefe Control Interno	<b>Aprobado por:</b> <u>Julio Oswaldo Quiñones Mayoral</u> Gerente
--	--	--

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS</b>		
	<b>SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD</b>		
	<b>INFORME</b>		
	<b>Código:</b> CI	<b>Fecha aprobación:</b> /01/2018	
<b>Versión:</b> 3	<b>Pag:</b> 1		

En relación a la consulta del estado de autorización o solicitud de la EPS Emssanar, los usuarios manifiestan su inconformidad que no contestan las líneas telefónicas y la demora en autorizar los servicios, como así mismo la demora del cargue de autorizaciones.

## RECOMENDACIONES

### Manejo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

El Art. 76 de la ley 1474 de 2011 establece que “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...”

Las PQRSF se asimilan a Derechos de Petición, cuyo objetivo primordial es lograr una comunicación fluida y eficaz entre las autoridades del estado y los particulares.

En efecto el derecho de petición implica el deber que tienen las autoridades de responder prontamente las solicitudes que hagan sus ciudadanos, ya sean quejas, manifestaciones, reclamos o consultas.

Conforme al Art. 14 de la ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

Para cualquier petición: **15 días** siguientes a la recepción

Para la petición de documentos: **10 días** siguientes a la recepción

**Consultas** de materias a su cargo: **30 días** siguientes a la recepción

**Peticiones:** **10 días** siguientes a su recepción

En caso de que las autoridades no den respuesta a las peticiones solicitadas, los funcionarios responsables de dar respuesta pueden ser objeto de sanciones disciplinarias, pues se incurre en causal de mala conducta y por ende en falta gravísima conforme al numeral 49 del artículo 48 de la Ley 734 de 2002.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<u>MMQ</u> Control Interno	<u>MMQ</u> Jefe Control Interno	<u>Julio Oswaldo Quiñones Mayoral</u> Gerente

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS</b>		
	<b>SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD</b>		
	<b>INFORME</b>		
	<b>Código: CI</b>	<b>Fecha aprobación: /01/2018</b>	
<b>Versión: 3</b>	<b>Pag: 1</b>		

Frente a los resultados del análisis del sistema PQRSF se pudo evidenciar que el porcentaje de cumplimiento arrojó el 64% en cuanto a la oportunidad de la respuesta a la ciudadanía presenta un leve incremento aunque continúa siendo relativamente bajo, generado en el traslado que se hace a otras áreas para la respuesta es donde presenta mayor grado de afectación de la oportunidad de la respuesta. Por lo tanto se recomienda promover al interior de la entidad la toma de conciencia en el trámite de los PQRSF.

Se recomienda establecer un plan de mejoramiento frente a “oportunidad en las respuestas de la ciudadanía y en especial la mejora del sistema para que esta genera alertas precias al vencimiento de la oportunidad de dar respuesta a los PQRSF.

Se recomienda fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de los procesos

La entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y Felicitaciones.

Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos.

La oficina de Atención al usuario debe ubicarse a la entrada de la institución, con adecuada señalización de manera que permita y facilite la ubicación e identificación de la oficina por parte de los usuarios que ingresan a la ESE.

Continuar con el proceso de actualización del Manual de Procesos y Procedimientos y el mapa de riesgos

Que el triage sea realizado por personal competente y que también sea socializado con los usuarios para que le den mejor uso a este servicio.

Optimizar el trabajo en equipo con la Asociación de Usuarios en relación a la orientación y capacitación a los usuarios externos

Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.

<b>Elaborado por:</b> <u>MMQ</u> Control Interno	<b>Revisado por:</b> <u>MMQ</u> Jefe Control Interno	<b>Aprobado por:</b> <u>Julio Oswaldo Quiñones Mayoral</u> Gerente
--	--	--

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS</b>		
	<b>SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD</b>		
	<b>INFORME</b>		
	<b>Código: CI</b>	<b>Fecha aprobación: /01/2018</b>	
<b>Versión: 3</b>			<b>Pag: 1</b>

En la cualificación, entrenamiento y fortalecimiento técnico Institucional, es necesario la participación y así mismo llevar a cabo planes de mejoramiento en las diferentes competencias y/o habilidades para con los funcionarios de la E.S.E Hospital Local

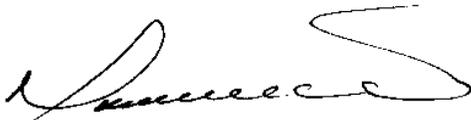
Optimizar el trabajo en equipo con la Asociación de Usuarios en relación a la orientación y capacitación a los usuarios externos.

Capacitar a los integrantes de la Asociación de Usuarios en el tema de Derechos y Deberes en Salud, además de las diferentes leyes y decretos estipulados en salud, así mismo la asistencia y responsabilidad por parte de los mismos integrantes.

Cambio de los buzones de sugerencias de los diferentes Puestos de Salud y de la sede principal ESE Hospital Local de Puerto Asís

Fortalecer el personal de Call center para mejorar la atención al usuario y agilizar los trámites y necesidades de los usuarios.

Se firma a los 08 (ocho) días del mes enero de 2020.



MARIA MERY QUINTERO PEREZ  
Jefe de Control Interno  
E.S.E Hospital Local Puerto Asís

<b>Elaborado por:</b> MMQ Control Interno	<b>Revisado por:</b> MMQ Jefe Control Interno	<b>Aprobado por:</b> Julio Oswaldo Quiñones Mayoral Gerente
---	---	---