



Hospital Francisco de Paula Santander E.S.E.
Mediana Complejidad
Nit. 891500084 - 7

INFORMES
FR-CI-05
Versión 1



HUMANIZATE



Hospital Francisco de Paula Santander E.S.E.
Mediana Complejidad
Nit. 891500084 - 7



INFORME SEGUIMIENTO A PQRS

PRIMER SEMESTRE 2018

Oficina de Control Interno

“Comprometidos con su Salud”

Carrera 9 No. 2 – 92 Barrio Centro Santander de Quilichao – Cauca
Teléfonos: (2) 8443098 – 8292423- 8443156 Ext. (115)
controlinterno@hfps.gov.co
Web: www.hfps.gov.co

 <p>Hospital Francisco de Paula Santander E.S. Mediana Complejidad Nit. 891500084 - 7</p>	<p>INFORMES FR-CI-05 Versión 1</p>	 <p>HUMANIZATE</p>
--	---	---

Introducción.

Atendiendo uno de los propósitos del sistema de Control Interno, el cual está orientado a lograr la eficiencia, eficacia y transparencia en el ejercicio de las funciones de la entidad, la Oficina de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta el Informe de seguimiento al tratamiento de las PQRS recibidas durante el primer semestre de 2018 en la oficina de atención al usuario del Hospital Francisco de Paula Santander E.S.E,

Objetivo:

Verificar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de las PQR ´s recibidas por la oficina de atención al usuario del hospital.

Alcance:



Para el presente informe se tomarán como base las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes interpuestas por los usuarios ante la oficina de atención al usuario durante el primer semestre de 2018.

Fundamento legal.

Ley 1474 de 2011, artículo 76, el cual establece que la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular

“Comprometidos con su Salud”

Carrera 9 No. 2 – 92 Barrio Centro Santander de Quilichao – Cauca
Teléfonos: (2) 8443098 – 8292423- 8443156 Ext. (115)
controlinterno@hfps.gov.co
Web: www.hfps.gov.co

 <p>Hospital Francisco de Paula Santander E.S. Mediana Complejidad Nit. 891500084 - 7</p>	<p>INFORMES FR-CI-05 Versión 1</p>	 <p>HUMANIZATE</p>
--	---	---

A continuación se presenta el informe de seguimiento a las PQRs durante el primer semestre de 2018, tomando como base la información que presenta el SIAU.

1. Canales de recepción de PQRs

- **Buzones:** El hospital cuenta con 12 buzones ubicados en los pasillos de: consulta externa, laboratorio, rayos x, ginecología, pediatría, cirugía, dos (2) buzones en los pasillos de hospitalización, dos (2) en urgencias y 2 en farmaco.

Son aperturados por un funcionario del SIAU 3 veces por semana los días Lunes miércoles y viernes, y los martes cuando lunes es festivo. Esta apertura se realiza con el acompañamiento de un usuario o de un integrante de la liga de usuarios.

- **Link:** Como parte de la política de transparencia y acceso a la información el Hospital tiene a disposición de los usuarios y ciudadanía en general el siguiente link en la página Web de la E.S.E

<http://hfps.gov.co/servicio-de-peticiones-quejas-y-reclamos/>

hfps.gov.co/servicio-de-peticiones-quejas-y-reclamos/?page=sign-in&redirect_to=http%3A%2F%2Fhfps.gov.co%2F

Inicio Institucional Normatividad Gestión Institucional Gestión jurídica Recurso Humanos

Hospital Francisco de Paula Santander E.S.E.
Mediana Complejidad

Inicio Noticias Atención al Ciudadano Nuestros Servicios Trámites en línea

Servicio de Peticiones, Quejas y Reclamos

“Comprometidos con su Salud”

Carrera 9 No. 2 – 92 Barrio Centro Santander de Quilichao – Cauca
Teléfonos: (2) 8443098 – 8292423- 8443156 Ext. (115)
controlinterno@hfps.gov.co
Web: www.hfps.gov.co

- **Ventanilla unica:** El hospital cuenta con ventanilla unica para recepción de correspondencia externa con un horario de atención al público de 8 a 12 y de 2 a 4. La correspondencia que se recibe con destino a PQRs.
- **Sistema de Información y Atencional Usuario:** El hospital cuenta con una dependencia encargada de brindar orientación e información al usuario respecto a los todos los servicios que se prestan en la entidad; de igual manera cuenta con un profesional en trabajo social que atienden requerimientos verbales y escritos que realizan los usuarios de manera permanente.

2. Análisis por servicios de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias primer semestre de 2018

2.1 Petición

PROCESO	PETICIONES				
	TOTAL	TRAMITADA	NO TRAMITADA	SIN UBICACIÓN USUARIO	%
Urgencias	3	2	1	0	9%
Facturación	4	4	0	0	13%
Atención ambulatoria	0	0	0	0	0%
Hospitaliza general	0	0	0	0	0%
Ginecobstetricia	1	1	0	0	3%
Vigilancia	1	0	0	1	3%
Quirófanos	2	2	0	0	6%
Servicios generales (aseo, lavandería)	0	0	0	0	0%
Servicios generales (Alimentación)	0	0	0	0	0%
Siau	1	1	0	0	3%
Rayos x	0	0	0	0	0%
Ecografías	1	0	1	0	3%
Mantenimiento	0	0	0	0	0%
Gerencia	0	0	0	0	0%
Subgerencia administrativa	0	0	0	0	0%
TICS	0	0	0	0	0%
Subgerencia científica	19	19	0	0	59%
Nutrición	0	0	0	0	0%
Fisioterapia	0	0	0	0	0%
TOTAL	32	29	2	1	100%

Fuente: sistema de Información y Atención al Usuario – Siau

“Comprometidos con su Salud”

Carrera 9 No. 2 – 92 Barrio Centro Santander de Quilichao – Cauca
Teléfonos: (2) 8443098 – 8292423- 8443156 Ext. (115)
controlinterno@hfps.gov.co
Web: www.hfps.gov.co

En el cuadro se evidencia que durante el primer semestre se recibieron en total 32 peticiones distribuidas en los diferentes servicios, de las cuales el mayor porcentaje se refleja en la subgerencia científica con un total de 19 peticiones equivalentes al 59%

De las 32 peticiones, 29 fueron resueltas por el hospital de manera satisfactoria con el usuario, hubo 2 peticiones que fueron tramitadas y una en la cual no fue posible ubicar al usuario para darle respuesta.

Respecto a las peticiones no tramitadas, se inicia el respectivo seguimiento para identificar la causa de no satisfacción en el trámite.

2.2 Quejas

PROCESO	QUEJAS				
	TOTAL	TRAMITADA	NO TRAMITADA	SIN UBICACIÓN USUARIO	%
Urgencias	25	10	2	13	14%
Facturación	60	30	4	26	34%
Atención ambulatoria	13	4	6	3	7%
Hospitaliza general	3	2	0	1	2%
Ginecobstetricia	10	7	2	1	6%
Vigilancia	5	4	0	1	3%
Quirófanos	7	4	1	2	4%
Servicios generales (aseo, lavandería)	1	0	1	0	1%
Servicios generales (Alimentación)	0	0	0	0	0%
Siau	27	16	0	11	16%
Rayos x	1	1	0	0	1%
Ecografías	10	2	7	1	6%
Mantenimiento	0	0	0	0	0%
Gerencia	0	0	0	0	0%
Subgerencia administrativa	0	0	0	0	0%
TICS	1	0	1	0	1%
Subgerencia científica	9	8	1	0	5%
Nutrición	1	1	0	0	1%
Fisioterapia	1	1	0	0	1%
TOTAL	174	90	25	59	100%

Fuente: sistema de Información y Atención al Usuario – Siau

“Comprometidos con su Salud”

Carrera 9 No. 2 – 92 Barrio Centro Santander de Quilichao – Cauca
Teléfonos: (2) 8443098 – 8292423- 8443156 Ext. (115)
controlinterno@hfps.gov.co
Web: www.hfps.gov.co

En el cuadro se observa que durante el primer semestre se recibieron en total 174 quejas en la oficina de Atención del Usuario las cuales se concentran principalmente en los procesos de facturación con un total de 26, urgencias con un total de 13 quejas y SIAU con un total de 11 quejas.

De las 174 quejas, 90 se respondieron satisfactoriamente, 25 no fueron tramitadas y 59 se respondieron pero no fue posible ubicar al usuario para su entrega.

Respecto a las quejas que no fueron tramitadas, se intervendrán los servicios para su respectivo seguimiento.

2.3 Sugerencias

PROCESO	SUGERENCIAS				
	TOTAL	TRAMITADA	NO TRAMITADA	SIN UBICACIÓN USUARIO	%
Urgencias	0	0	0	0	
Facturación	10	3	1	6	30%
Atención ambulatoria	2	1	0	2	6%
Hospitaliza general	2	2	0	0	6%
Ginecobstetricia	0	0	0	0	0%
Vigilancia	1	1	0	0	3%
Quirófanos	0	0	0	0	0%
Servicios generales (aseo, lavandería)	3	1	2	0	9%
Servicios generales (Alimentación)	3	0	3	0	9%
Siau	0	0	0	0	0%
Rayos x	0	0	0	0	0%
Ecografías	0	0	0	0	0%
Mantenimiento	5	3	2	0	15%
Gerencia	1	1	0	0	3%
Subgerencia administrativa	5	3	2	0	15%
TICS	0	0	0	0	0%
Subgerencia científica	1	1	0	0	3%
Nutrición	0	0	0	0	0%
Fisioterapia	0	0	0	0	0%
TOTAL	33	16	10	8	100%

Fuente: sistema de Información y Atención al Usuario – Siau

“Comprometidos con su Salud”

Carrera 9 No. 2 – 92 Barrio Centro Santander de Quilichao – Cauca
Teléfonos: (2) 8443098 – 8292423- 8443156 Ext. (115)
controlinterno@hfps.gov.co
Web: www.hfps.gov.co

Analizando el cuadro se observa que se recibieron en total 33 sugerencias de las cuales 16 se respondieron de manera satisfactoria, 10 no se respondieron y 8 no fue posible ubicar el usuarios.

Del total de las sugerencias, el mayor porcentaje fue para el proceso de facturación con un total del 30% equivalente a 10 sugerencias, seguida de la subgerencia administrativa y mantenimiento con el 15% cada proceso.

2.4. Reclamos

Dentro de la información analizada no se evidenciaron reclamos

2.5 Agradecimientos

PROCESO	AGRADECIMIENTOS	
	TOTAL	%
Urgencias	9	12%
Facturación	6	8%
Atención ambulatoria	4	5%
Hospitaliza general	24	31%
Ginecobstetricia	5	6%
Vigilancia	0	0%
Quirófanos	6	8%
Servicios generales (aseo, lavandería)	8	10%
Servicios generales (Alimentación)	5	6%
Siau	8	10%
Rayos x	2	3%
Ecografías	0	0%
Mantenimiento	0	0%
Gerencia	0	0%
Subgerencia administrativa	0	0%
TICS	0	0%
Subgerencia científica	0	0%
Nutrición	0	0%
Fisioterapia	0	0%
TOTAL	77	100%

Fuente: sistema de Información y Atención al Usuario – Siau

“Comprometidos con su Salud”

Carrera 9 No. 2 – 92 Barrio Centro Santander de Quilichao – Cauca
Teléfonos: (2) 8443098 – 8292423- 8443156 Ext. (115)
controlinterno@hfps.gov.co
Web: www.hfps.gov.co

Como se puede observar en el cuadro anterior, los usuarios también hicieron agradecimientos por el servicio que recibieron en el hospital. Durante el primer semestre se recibieron en total 77 agradecimientos y el mayor porcentajes se concentra en hospitalización general con 24 agradecimientos equivalentes al 31%; seguido del proceso de urgencias el cual recibió 9 agradecimientos equivalentes al 12%.

Análisis general:

PROCESO	TOTAL COMENTARIOS	
	TOTAL	%
Urgencias	37	12%
Facturación	80	25%
Atención ambulatoria	19	6%
Hospitaliza general	29	9%
Ginecobstetricia	16	5%
Vigilancia	7	2%
Quirófanos	15	5%
Servicios generales (aseo, lavandería)	12	4%
Servicios generales (Alimentación)	8	3%
Siau	36	11%
Rayos x	3	1%
Ecografías	11	3%
Mantenimiento	5	2%
Gerencia	1	0%
Subgerencia administrativa	5	2%
TICS	1	
Subgerencia científica	29	9%
Nutrición	1	0%
Fisioterapia	1	0%
TOTAL	316	100%

En total se recibieron 316 comentarios entre peticiones, quejas, sugerencias, agradecimientos durante el primer semestre de 2018. El 25% del total de los comentarios fueron recibidos por el proceso de facturación, seguidos por el proceso

“Comprometidos con su Salud”

de urgencias con 37 comentarios equivalentes al 12% y por el SIAU con 36 comentarios equivalentes al 11%.

Analizando cada componente se evidencia que no todos los comentarios fueron resueltos por lo cual se debe mejorar en términos de oportunidad y seguimiento a la respuesta a los usuarios.

3. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.

En el Hospital Francisco de Paula Santander, se reciben de manera permanente solicitudes de información de las historias clínicas. Al respecto, desde gestión documental se cuenta con el siguiente registro:

DETALLE	CANTIDAD	RESPONDIDAS OPORTUNAMENTE	PENDIENTES POR RESPONDER
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR VENTANILLA UNICA	102	87	15
POR CORREO ELECTRONICO	51	46	5
SOLICITUDES DE MANERA PERSONAL	1257	1257	0
TOTAL REGISTRO POR GESTION DOCUMENTAL	1410	1390	20

Fuente: Gestión documental



Respecto a las veinte (20) solicitudes pendientes por tramitar, estas se encuentran en proceso de consecución de la información para proceder a dar respuesta, toda vez que las historias clínicas solicitadas están ubicadas en el fondo acumulado el cual está en proceso de organización.

4. CONCLUSIONES

1. El Sistema de Información y Atención al Usuario recibe el total de los comentarios dados por los usuarios tanto en los buzones, como los que se canalizan a través de la ventanilla única. No obstante, no hay seguimiento a la respuesta dada a las peticiones, que se reciben por ventanilla única y que no están relacionadas con la prestación del servicio.

“Comprometidos con su Salud”

Carrera 9 No. 2 – 92 Barrio Centro Santander de Quilichao – Cauca
Teléfonos: (2) 8443098 – 8292423- 8443156 Ext. (115)
controlinterno@hfps.gov.co
Web: www.hfps.gov.co

 <p>Hospital Francisco de Paula Santander E.S. Mediana Complejidad Nit. 891500084 - 7</p>	<p>INFORMES FR-CI-05 Versión 1</p>	 <p>HUMANIZATE</p>
--	---	---

2. Aunque desde el SIAU se realizan las acciones pertinentes para dar respuesta oportuna a todos los comentarios, se evidencia que hay solicitudes sin respuesta al finalizar el semestre y no se les hace el respectivo seguimiento.
3. El Sistema de Información y Atención al Usuario no cuenta con una herramienta digital que le permita generar un registro confiable y organizado de la información que produce respecto a las PQRS. La consolidación de la información se hace manual en tablas de Excel.
4. El Procedimiento Administrativo para atención de quejas y peticiones se encuentra documentado, pero está pendiente de aprobación.

5. RECOMENDACIONES

Con el propósito de contribuir a mejorar la gestión del proceso de atención al usuario en el Hospital Francisco de Paula Santander, se hacen las siguientes recomendaciones:

1. Llevar desde el proceso de gestión documental un registro sistematizado de la totalidad de las PQR's recibidas a través de los diferentes canales y hacer la trazabilidad a los mismos con tiempos de respuesta evitando de esta manera que se queden solicitudes sin tramitar o resolver.
2. Dar respuesta a la totalidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se reciben en la institución.
3. Diseñar una herramienta que permita generar de manera oportuna, confiable y permanente la gestión de las PQRS.
4. Revisar los cambios normativos , ajustar el procedimiento administrativo para atención de quejas y peticiones y gestionar su aprobación.

ANGÉLICA MARÍA ZÚÑIGA TRUJILLO

Control Interno

“Comprometidos con su Salud”

Carrera 9 No. 2 – 92 Barrio Centro Santander de Quilichao – Cauca

Teléfonos: (2) 8443098 – 8292423- 8443156 Ext. (115)

controlinterno@hfps.gov.co

Web: www.hfps.gov.co