



OFICINA ASESORA

**CONTROL INTERNO
ESE HOSPITAL ALCIDES JIMENEZ**

ALVARO ERNESTO CORDOBA MUÑOZ – JEFE DE OFICINA

INFORME DE SATISFACCION Y ATENCION AL USUARIO

LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y EXTERNO DE UNA INSTITUCIÓN
SE LOGRARA CON EL MEJORAMIENTO CONTINUO CENTRADO EN EL MISMO

FECHA DE PRESENTACION : 19 DE ENERO DE 2024

INFORME SEGUNDO
SEMESTRE 2023
OFICINA DE
CONTROL INTERNO

INFORME DE SATISFACCION Y ATENCION AL USUARIO

SEGUNDO SEMESTRE 2023

PERIODO INFORMADO: 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE - 2023

INTRODUCCION

En aras de garantizar los derechos constitucionales y en concordancia con lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011 y en lo conferido en la Ley 1474 del 2011, la ESE Hospital Alcides Jiménez de Puerto Caicedo a través de su Sistema de Información y Atención al Usuario se ha comprometido a vigilar que el trato a todos sus beneficiarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizar a sus pacientes la atención por todos los canales de escucha con que cuente la Institución.

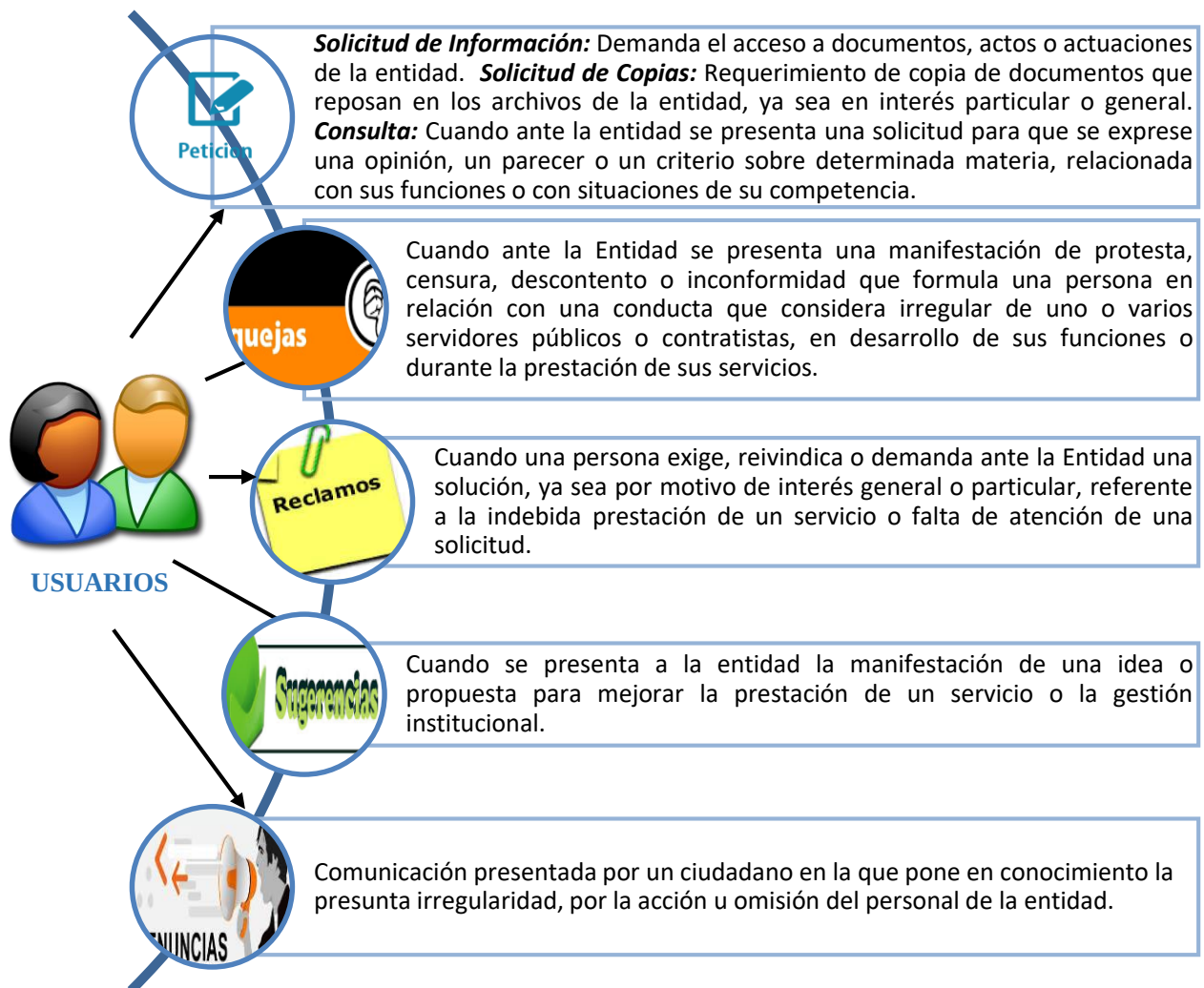
El presente **Informe de Satisfacción y Atención al Usuario** permitirá a la Institución identificar por medio de variables, las necesidades y motivaciones de los pacientes para acceder a los diferentes servicios y que por otra parte, este estudio continuo nos dará elementos útiles para la toma de decisiones al interior de la Empresa, que permitan priorizar los canales de atención y determinar cuáles serían los más adecuados de acuerdo al perfil de nuestros usuarios (instituciones, servidores públicos y pacientes)

En este sentido, este informe pretende ofrecer un análisis soportado en evidencias tangibles, verificables del periodo evaluado por parte de la Oficina de Control Interno con el fin de que sean tomadas a bien como oportunidades de mejora por las Directivas y su grupo de trabajo, dentro de los principios de mejoramiento continuo que son el marco principal del Sistema De Gestión De La Calidad, Sistema De Control Interno y el Modelo Integrado de Planes y Gestión en el cual se desenvuelve esta Entidad, y así tomar con pro actividad las sugerencias tutelares y correctivas del presente informe, para aplicarlo como una herramienta de gestión y direccionar el mejoramiento del servicio en la ESE Hospital Alcides Jiménez de Puerto Caicedo.

ALVARO ERNESTO CORDOBA MUÑOZ
Jefe de la Oficina de Control Interno

QUE SON LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias es una herramienta Gerencial para el control y mejoramiento continuo de los productos y/o servicios organizacionales. El sistema PQRS permite obtener información de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas, sugerencias y denuncias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionan con el cumplimiento de los objetivos misionales de la ESE Hospital Alcides Jiménez. Éste sistema facilita a la organización tener alertas tempranas para dar respuesta a posibles falencias y establecer acciones para enfrentar las debilidades o amenazas para la Institución.



ASPECTOS GENERALES

Dentro de los aspectos generales referentes a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas en la Empresa, es importante tener un canal o medio de comunicación entre la Institución y el usuario externo e interno, para que de esta manera fluya la información en ambos sentidos, todo esto guiado por el Sistema de Información y Atención al Usuario, el cual está definido por un conjunto de procesos que se desarrollan con el objetivo de construir los medios más adecuados para la protección de los usuarios, logrando el acierto en la toma de decisiones y garantizar el mejoramiento de la calidad, la satisfacción de las necesidades individuales, familiares, sociales y comunitarias de los usuarios, agregando valor a la atención clínica suministrada; con el objetivo principal de salvaguardar el derecho a una atención con calidad y que para este fin se hace importante analizar los siguientes aspectos generales:

- Quejas, reclamos y denuncias recibidas durante el segundo semestre de 2023 áreas involucradas, cifras y causas más comunes.
- Análisis de las causas.
- Análisis porcentual frente al total de PQRS recibidas por la ESE Hospital Alcides Jiménez de Puerto Caicedo, en el segundo semestre del 2022 Vs segundo semestre 2023.
- Gestión y acciones que tomó la Oficina de SIAU.

Los anteriores son los aspectos generales de mayor relevancia por analizar en el siguiente informe, de los cuales se va a determinar el total de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través de los diferentes canales y por el área a la que se le genera la observación, todo esto con el fin de tener un consolidado y realizar el comparativo con el mismo semestre del año anterior.

Todo esto se realizara de una manera analítica y secuencial para poder determinar las posibles falencias que se presentan con más frecuencia en la Empresa y así poder tener una herramienta en la toma de decisiones a nivel directivo.

PRESENTACION: Universo de datos.

Tiempo: 01 de Julio al 31 de Diciembre de 2023

Responsable: Lina Sofía Ortega Casanova
Coordinadora del Sistema de Información y Atención al Usuario.

Los siguientes datos son generados por la Coordinadora del Sistema de Información y Atención al Usuario de la ESE Hospital Alcides Jiménez de Puerto Caicedo, en el segundo semestre del año 2023, periodo comprendido del 01 de Julio al 31 de Diciembre del 2023.

En donde a través de los diferentes canales de comunicación con que cuenta la Empresa (escrito, presencial, telefónico y buzones) se ha recepcionado las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se generaron en este periodo específico.

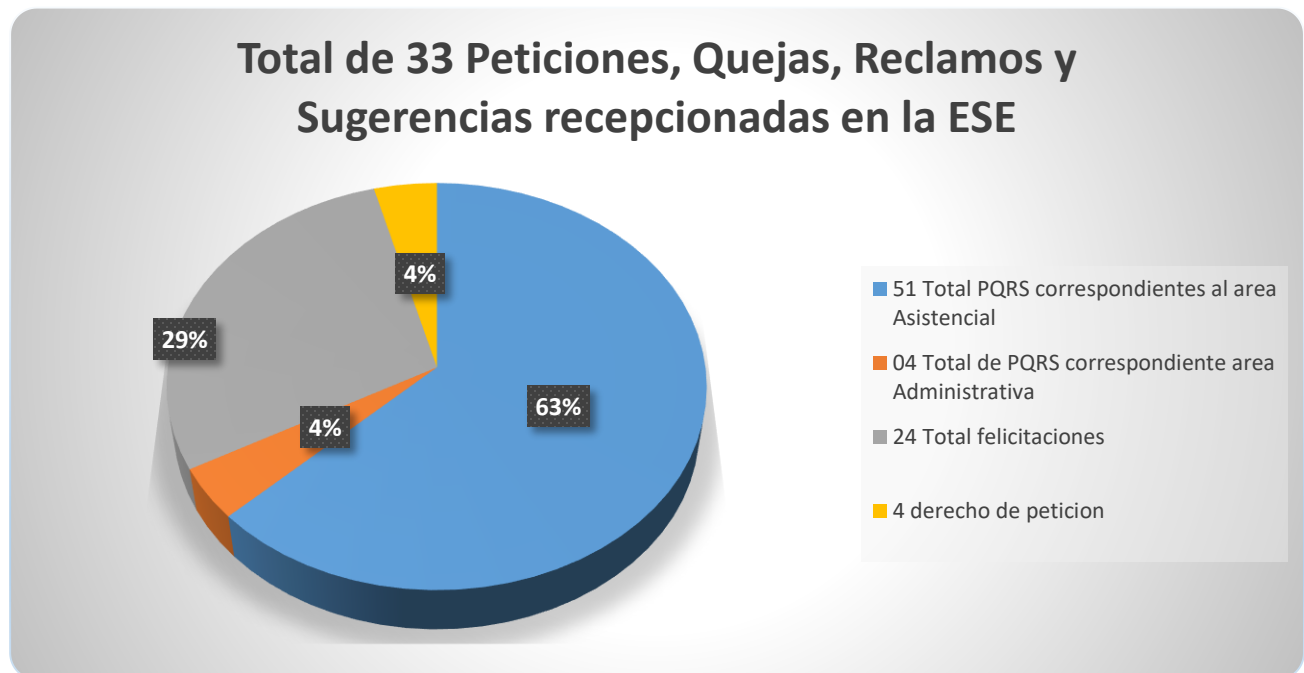
- Total de peticiones, quejas, reclamos recibidas por los diferentes canales (escrito, presencial, telefónico, link en página web y buzones) en la ESE Hospital Alcides Jiménez para el segundo sem del 2023: **83 PQRS**
- Total de reclamaciones en contra de la Empresa Social del Estado Hospital Alcides Jiménez de Puerto Caicedo para el segundo sem del 2023: **83 PQRS**
- Total causas, razones o motivos que originaron los reclamos: **05**
- Total denuncias por actos de corrupción para el segundo semestre del 2023: **0**
- Total de áreas de la Empresa Social del Estado Hospital Alcides Jiménez de Puerto Caicedo, involucradas: **05**
- Total de felicitaciones encontradas para el segundo sem del 2023: **24**

El anterior consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias fue generado por la Coordinadora del Sistema de Información y Atención al Usuario, quien en concordancia con la Oficina de Control Interno desagregan las PQRS y las clasifican de acuerdo con la frecuencia con que se presenten, y se detalla en la siguiente tabla (tabla N°1). Para de esta manera poder tener un margen de análisis más definido y correlacionado con las cinco principales causas que generan insatisfacciones al interior de la Empresa.

TABLA N° 1 LISTA DE LAS PRINCIPALES PQRS DE LA ESE HOSPITAL ALCIDES JIMENEZ		
CAUSAS	ASUNTOS MAS COMUNES DE LAS PQRS	Número
1° Causa	Mala atención por parte del personal médico.	11
2° Causa	Mala atención por parte del personal de urgencias.	08
3° Causa	Falta de oportunidad en citas médicas y odontológicas	06
4° Causa	Mala atención por parte del área de facturación	04
5° Causa	Demora en la atención de consultas de PyM	03

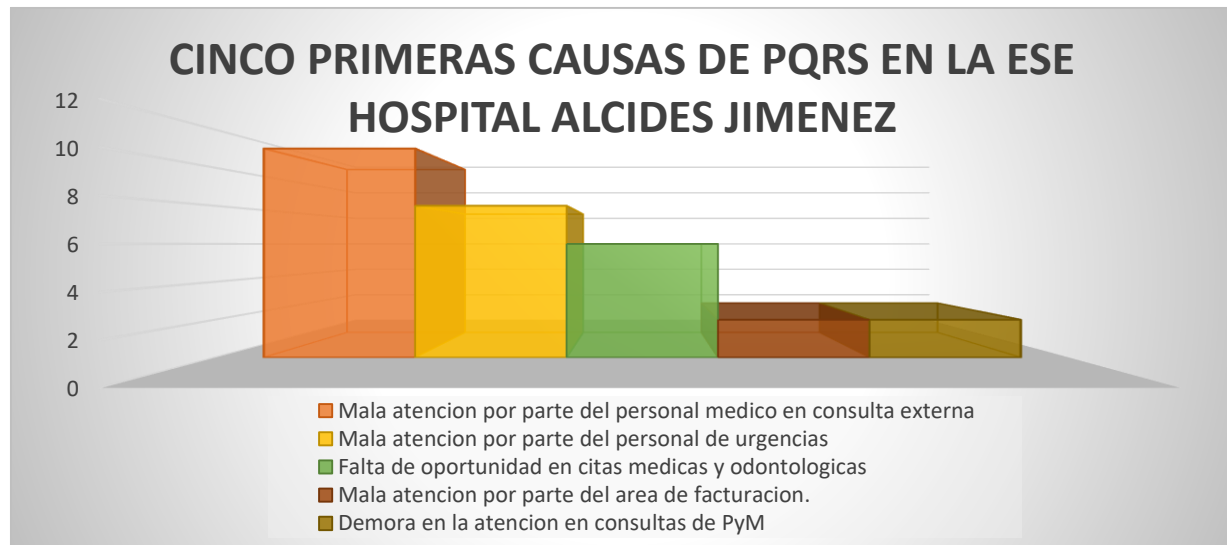
Fuente: Coordinación de Sistema de Información y Atención al Usuario.

ANÁLISIS PORCENTUAL Y GRÁFICO DE LAS PQRS PRESENTADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2023



ANÁLISIS GRÁFICO: Se puede denotar en la gráfica que del 100% (83) de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas en la ESE, ya sea por medio escrito, presencial, telefónico o buzones, se demarca que el 63% (51) pertenecen al Área Asistencial de la Institución y un 4% (04) del total restante de PQRS pertenecen al área Administrativa de la ESE, es decir que para este caso, son PQRS de usuarios que al acceder a los servicios que presta la institución encontraron falencias o barreras en el desarrollo del proceso por fallas en el área administrativa; un 29% (24) corresponde a felicitaciones presentadas de forma escrita por los usuarios y un 4% (04) restante corresponde a derechos de petición.

RECOMENDACIÓN: Con el análisis porcentual y gráfico presentado en el esquema anterior se podría sugerir a las Directivas de la ESE Hospital Alcides Jiménez reorientar una bitácora de funcionamiento priorizada hacia la parte asistencial de la Institución ya que si bien el nivel de muestra para el análisis del universo total de pacientes atendidos que presentan PQRS es muy bajo, puesto que solo se encontraron 83 PQRS en todo un semestre, se debe considerar que de ese número de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, el 63% fueron generadas por el Área Asistencial. Dejándonos entrever que la ruptura en el círculo de la calidad se está presentando en los procesos Misionales de esta Empresa.



ANÁLISIS GRÁFICO: Dentro de la gráfica se observa de una manera muy marcada el pico de crecimiento que se representa en la primera columna color naranja, que corresponde a la primera causa de queja más frecuente que se manifiesta en la ESE Hospital Alcides Jiménez de Puerto Caicedo, la cual tiene un número de once (11) quejas exteriorizadas de forma escrita por la “Mala atención por parte del personal médico en consulta externa”. Seguida por la columna amarilla “Mala atención por parte del personal de urgencias” determinada por un número de ocho (8) quejas presentadas de forma escrita, denotando la evidente diferencia entre la primera columna y las demás; y que si realizamos la representación porcentual frente a esta diferencia se encontrara lo siguiente:

REPRESENTACION PORCENTUAL DE LAS CINCO PRIMERAS CAUSAS DE PQRS EN LA ESE		
Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia	N° de PQRS presentada por esta causa	Porcentaje (%)
Mala atención por parte del personal médico en consulta externa.	11	37.9%
Mala atención por parte del personal de urgencias.	08	27.5%
Falta de oportunidad en citas médicas y odontológicas.	06	20.6%
Mala atención por parte del área de facturación.	04	6.8%
Demora en la atención en consultas de PyM.	03	6.8%

Según los datos anteriores es claro evidenciar que más del 65% de las quejas presentadas en la ESE Hospital Alcides Jiménez son por la falta de oportunidad en la prestación de servicios de salud (consulta Médica, consulta Odontológica, Controles por Enfermería, servicios de Rayos X, entre otros) que se ofrece en el portafolios de servicios de la institución, y que a la vez se encuentran registrados en la SSD, con el fin de ser ofrecidos con pertinencia, seguridad, oportunidad, seguridad y continuidad a toda la población contratada con las diferentes EPS

MEJORAMIENTO CONTINUO CENTRADO EN EL USUARIO

RECOMENDACIONES: Es importante mencionar que a pesar del nivel tan bajo de PQRS reportadas en la ESE Hospital Alcides Jiménez, la marcada diferencia por el porcentaje superior de la primera causa “**Falta de oportunidad en la prestación de servicios diferentes a la consulta Médica**”. Hace prender las alertas sobre posibles causas del porque se presenta esta queja de manera tan repetitiva en la institución, puesto que si bien puede existir un desconocimiento de los usuarios sobre la correcta prestación de los servicios, como también se puede percibir otra óptica diferente en que la poca o casi nula prestación de servicios de salud diferente a la consulta médica no se están proporcionando como debe ser, de acuerdo a los atributos de calidad a que están obligadas a cumplir las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y esto puede obedecer a que en el periodo analizado por las PQRS presentadas segundo semestre – 2023, No se registra jornadas de atención extramural en los puestos de salud con que cuenta la Institución. Razón por la cual se le sugiere al nivel directivo tomar acciones inmediatas que conlleven a disminuir la brecha de la no calidad por la insatisfacción del usuario ante la no prestación de servicios de salud en la zona rural a través de Jornadas de atención Humanitarias en salud y los Puestos de salud con que cuenta la ESE Hospital Alcides Jiménez de Puerto Caicedo.

REFERENCIA DEL MARCO NORMATIVO APLICADO AL CUMPLIMIENTO EN LA INSTITUCIÓN

Teniendo en cuenta la Guía de Derechos y Deberes en Salud de la Súper salud en donde se encuentran clasificados como mecanismos para la protección de los derechos de los usuarios de la salud, en su Página 18 Numeral 2 en donde dice: **Presentación de peticiones, quejas y reclamos:** “También deben contar las entidades del sector salud con medios idóneos (como líneas telefónicas, formatos, correo electrónico, página Web y otros canales de comunicación) a través de los cuales los usuarios puedan presentar los reclamos ante la Entidad y que los mismos sean analizados y tenidos en cuenta en los programas de mejoramiento en la atención en salud con calidad.

Estas peticiones deberán resolverse por las entidades en los términos dispuestos por las normas vigentes sobre la materia para cada caso.”

Por lo cual las personas tienen como derecho constitucional la presentación de peticiones quejas reclamos y solicitudes y de la misma forma a recibir oportuna respuesta de sus clamores, por tal razón los servidores públicos tenemos como obligación dar la respuesta oportuna en los términos que establece la Ley y los procedimientos internos que regulen las acciones administrativas de la Entidad.

Por lo anterior y considerando que como uno de los principales canales de comunicación entre los usuarios y la institución, se utiliza los Buzones de PQRS ubicados en diferentes lugares de la Entidad como se relaciona a continuación.

1. Consulta Externa.
2. Servicio de Urgencias.
3. Servicio de Promoción y Mantenimiento de la salud.

Para un total de 3 (tres) buzones de PQRS en la ESE Hospital Alcides Jiménez.

Por lo expresado en los párrafos anteriores se puede sugerir ampliar este canal de comunicación, ubicando más buzones en los servicios que se encuentren habilitados, en especial tener en cuenta lugares estratégicos de localización como la salida de los servicios de Odontología, Farmacia, Laboratorio, Fisioterapia y Hospitalización, e indiscutiblemente en los puestos de salud

Cabe reiterar que la ubicación de buzones de PQRS al área rural sería de gran importancia para la comunidad ya que se tendría el conocimiento y el sentir de este sector en cuanto al grado de satisfacción en la prestación del servicio por parte del grupo extramural y además las sugerencias, peticiones que se tenga sobre la prestación del servicio en estas zonas alejadas.

SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LA ESE HOSPITAL ALCIDES JIMENEZ DE PUERTO CAICEDO

Al tenor de la guía de protección de los Derechos y Deberes en salud de la SUPERSALUD podemos concluir que es de obligatorio cumplimiento lo siguiente:

- Las Entidades cuyas funciones son el aseguramiento y la prestación de los servicios de salud, deben poner a disposición de sus usuarios herramientas que les permitan obtener oportuna y eficazmente una atención a las dificultades que se presenten y no se conviertan en barrera de acceso para la prestación de los servicios médico-asistenciales.
- Para lo cual los usuarios deberán contar con una orientación permanente en lenguaje sencillo y claro para conocer cuáles son los procesos que debe llevar a cabo ante las entidades aseguradoras o prestadoras para acceder a los servicios de salud.

Para la anterior obligatoriedad, la Entidad cuenta con una Unidad Funcional denominada Sistema de Información y atención al Usuario (SIAU), la cual es liderada por una trabajadora social quien es la encargada de coordinar esta unidad con el apoyo de un auxiliar de enfermería que es la encargada de realizar el acompañamiento a los usuarios que lo requieran.

LINK DE QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS EN LA PAGINA WEB: Al ingresar a internet y digitar el nombre esehospitalalcidesjimenez.gov.co se evidencia el inicio de la construcción de la página web institucional, pero al entrar a esta dirección se observa que no existe información suficiente y actualizada, por lo cual no cumple como tal con

[MEJORAMIENTO CONTINUO CENTRADO EN EL USUARIO](#)

el fin de una página web, para lo cual sería su fin y con respecto a lo referente al tema de atención al usuario no se cuenta con un espacio en esta supuesta página. Dando con esto incumplimiento a lo reglamentado en el Art 76 Ley 1474 del 2011 para lo relativo a que todas las Entidades Públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. Por lo tanto en la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

RECOMENDACIÓN PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO: Se hace necesario recomendar que la Coordinadora del SIAU implemente una estrategia de escucha activa en las salas de espera y en el puesto de trabajo donde se atiende a los usuarios, lo que permitiría conocer las necesidades de los usuarios referentes al servicio de salud, sus insatisfacciones, orientarlos, capacitarlos, facilitar sus trámites ante las EPS, evidenciado con este proceso el compromiso y apoyo de la Institución con los beneficiarios.

Para finalizar es importante reconocer el gran papel que juega dentro del correcto desarrollo de las funciones de la oficina de SIAU, contar con un buen espacio y una adecuada ubicación dentro de la institución, ya que este sería el lugar donde la trabajadora social se encargaría de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento del objetivo Misional de la Entidad. Razón por la cual se plantea una reubicación de la oficina de atención al usuario, a un lugar más amplio, accesible, visible y con un espacio interno para la atención del paciente con condiciones de reserva en la atención, cuando este así lo requiera.

Sin otro en particular y en espera de que las observaciones realizadas en el presente informe sirvan para aplicarlas como una herramienta de gestión y direccionamiento en el mejoramiento del servicio en la Entidad y por su atención prestada agradezco de antemano.

ELABORO: ALVARO. ERNESTO CORDOBA MUÑOZ	CARGO: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA: 19 DE ENERO DE 2023
---	---	---

