

INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS E INDICADORES PRIMER SEMESTRE DE 2017.

E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA

EN CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2.011. ESTATUTO ANTICORRUPCION

1. OBJETIVO

El objetivo del presente informe es evaluar el comportamiento que ha tenido el sistema de información y atención al usuario de la E.S.E. Hospital Regional de Duitama del 1 de Enero a 30 de Junio del año 2017a fin de determinar si la atención se presta de acuerdo con los procedimientos establecidos en esta institución y demás normatividad legal vigente. Adicionalmente se busca:

- Verificar si la oficina SIAU fomenta la participación ciudadana a través del uso de los Buzones de Sugerencia
- Corroborar que existe un registro de las quejas, con su respectivo trámite y solución.
- Confirmar que el trámite de quejas se surte, tal como se encuentra documentado el procedimiento
- Verificar la existencia de actas de apertura de buzones de sugerencia
- Verificar el cumplimiento de lo establecido en las leyes 1474 y 1437 de 2011.
- Verificar el cumplimiento de lo establecido en la ley 1712 de 2014 y 1755 de 2015
- Verificar el cumplimiento de la ley 190 de 1995 artículo 53.



2. ALCANCE

Se verificara la información del SIAU de la ESE Hospital Regional de Duitama 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
- Participación social en salud – Asociación de Usuarios
- 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 primer semestre de 2017

3. SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS

3.1 QUEJAS

De las 49 quejas y reclamos presentados a la E.S.E. Hospital Regional de Duitama durante el primer semestre del año 2017, se observa que a 30 de Junio se tienen contestadas el 100%, en concordancia con el seguimiento realizado se observó y constato que 48 quejas se contestaron entre cero y 15 días, y solo una a los 19 días respectivamente, lo cual nos permite certificar la eficiencia en el desarrollo de las funciones del personal del área de atención al usuario.

Lo anterior de acuerdo al cuadro de quejas presentado por la líder del proceso.



3.2 BUZONES DE SUGERENCIAS

MESES	SUGERENCIAS	SATISFECHAS	INSATISFECHAS
ENERO	83	58	25
FEBRERO	58	37	21
MARZO	48	30	18
ABRIL	56	26	30
MAYO	56	51	5
JUNIO	73	62	11
TOTAL	374	264	110

Durante el primer semestre del año 2017, se depositaron en los buzones de la entidad 374 sugerencias y/o formatos diligenciados por los usuarios, de los cuales 264 un 70.58% son satisfechas y 110 son insatisfechos con un 29.42%. De acuerdo a lo aquí expuesto y los respectivos seguimientos de la oficina de Control Interno se observa que se fomenta la participación ciudadana, se vela por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y se cumple con el objetivo de darles a conocer esta política administrativa, de hecho se observa el cumplimiento del Comité de Ética que se reúne mes a mes y suscriben las respectivas actas con los datos encontrados en los diferentes buzones instalados en cada uno de los servicios de la E.S.E. Hospital Regional de Duitama y la tabulación de encuestas aplicadas entre otros.

Es importante resaltar que en los archivos de la oficina de Servicio de Atención al Usuario (SIAU) se encuentran tabulados documentados y graficados cada uno de los informes realizados.



3.3 ENCUESTAS DE MEDICION DE SATISFACCION E INSATISFACCION DE LOS USUARIOS

SATISFACCION POR SERVICIOS SEDE DUITAMA

MESES	URGENCIAS	AMBULATORIOS	HOSPITALIZACION
ENERO	100	94	100
FEBRERO	96	100	100
MARZO	100	100	99
ABRIL	96	100	99
MAYO	94	94	94
JUNIO	91	99	92
TOTAL	96.17%	97.83%	97.34%

El total de número de encuestas aplicadas en los servicios de Urgencias, Ambulatorios y Hospitalización en el primer semestre del año 2017 fue de 600 encuesta promedio por servicio y el comportamiento del indicador de satisfacción del usuario arrojó un porcentaje en el servicio de Urgencias del 96.17%, en el servicio de Ambulatorios del 97.83% y en el servicio de Hospitalización del 97,34% respectivamente.

INSATISFACCION EN LOS SERVICIOS

MESES	URGENCIAS	AMBULATORIOS	HOSPITALIZACION
ENERO	0	6	0
FEBRERO	4	0	0
MARZO	0	0	1
ABRIL	4	0	1
MAYO	6	6	6
JUNIO	9	1	8
TOTAL %	3.83%	2.17%	2.66%



La insatisfacción en los servicios de Hospitalización fue de 2.66% seguida del servicio Ambulatorio 2.17%, mientras que Urgencias alcanzó el 3.83% respectivamente.

El nivel de satisfacción en la sede Duitama alcanzó al 97.11% mientras que la insatisfacción en el primer semestre del año 2017 solo fue del 2.89%

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN POR SERVICIOS SEDE SANTA ROSA

	SEDE SANTA ROSA		
MESES	ENCUESTAS APLICADAS	INSATISFACCION	SATISFACCIÓN
ENERO	200	2	198
FEBRERO	200	7	193
MARZO	200	9	191
ABRIL	200	2	198
MAYO	200	15	185
JUNIO	200	4	196
TOTAL	1200	41	1159

MEDICION SATISFACCION SEDE SATIVA SUR

	SEDE SATIVA SUR		
MESES	ENCUESTAS APLICADAS	INSATISFACCION	SATISFACCIÓN
ENERO	100	6	94
FEBRERO	100	0	100
MARZO	100	11	89
ABRIL	100	0	100
MAYO	100	5	95
JUNIO	100	5	95
TOTAL	600	27	573

MEDICION SATISFACCION E INSATISFACCION DE LAS TRES SEDES

MESES	DUITAMA ,SANTA ROSA SATIVASUR		
	ENCUESTAS APLICADAS	INSATISFACCION	SATISFACCION
ENERO	600	14	586
FEBRERO	600	7	593
MARZO	600	18	588
ABRIL	600	2	598
MAYO	600	26	574
JUNIO	600	10	590
TOTAL	3600	77	3523

En el primer semestre del año 2017 se aplicaron y tabularon 1200 encuestas en la sede Santa Rosa de Viterbo en los dos servicios la cual alcanzado un nivel de satisfacción del 96.58% mientras que el nivel de insatisfacción fue 3.42%

La Sede de Sativa Sur alcanzo un porcentaje de satisfacción del usuario del 95.50% y encuestas aplicadas 600. Mientras que la insatisfacción fue del 4.50%.

La E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA para el primer semestre del año 2017 en sus tres sedes alcanzo un nivel de satisfacción global en el indicador de calidad del 97.6 % mientras la insatisfacción fue del 2.4% respectivamente, según informe reportado en el cuadro de indicadores de la institución.

Las encuesta y subgerencias se encuentra debidamente tabuladas graficadas y explicadas en los archivos de los informes de la Oficina de Atención al Usuario donde reposan las respectivas evidencias de acuerdo a la tabla de retención Documental.

3.5 DERECHOS DE PETICIÓN

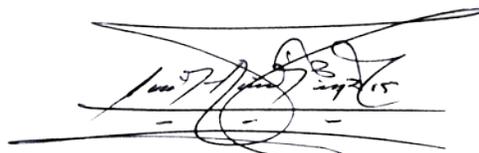
En el primer semestre de 2017 en oficina SIAU no se presentaron derechos de petición. Es importante resaltar que el trabajo mancomunado entre los líderes de los procesos y las respuestas efectivas dentro de los términos de ley que se vienen realizando a cada una de las peticiones de los usuarios de la E.S.E.



3.6 PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD – ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Es importante resaltar que en el Gestor de Proyectos Institucional se encuentra implementado el registro de información de aplicación de encuestas de satisfacción a los Usuarios, al igual en la página Web esta implementado el sistemas de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias para que el Usuario registre su PQRS vía internet.

Se viene realizando mes a mes las respectivas reuniones del comité de Ética Hospitalaria donde participan activamente todos los miembros activos que velan por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios se hace la respectiva revisión de tareas, cumplimiento de objetivos y se adquieren compromisos como se puede evidenciar en las respectivas actas que reposan en las oficinas de atención al usuario. Al igual que los respectivos comités de análisis de indicadores se vienen cumpliendo de acuerdo al cronograma establecido por la Institución y que consta y esta evidenciado en cada una de las actas.



JOSE HERNANDO BOHORQUEZ MENDOZA
ASESOR OFICINA DE CONTROL INTENRO