

INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2016.

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 Julio a 31 de Diciembre del año 2016 a 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 segundo semestre 2016

3. SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS

3.1 QUEJAS

De las 46 quejas y reclamos presentados a la E.S.E. Hospital Regional de Duitama durante el segundo semestre del año 2016, se observa que a 31 de diciembre se tienen contestadas 41 quejas que representan el 89.13% del total, y 5 están sin el respectivo proceso de contestación en concordancia con el seguimiento realizado se observó y constato que 34 quejas se contestaron entre cero y 15 días, 3 entre 15 y 30 días, 3 entre 30 y 60 días respectivamente.

Se observa con preocupación que 4 quejas con Número de Memorando 47, 67, 79, y 84 llevan más de 45 días y de las cuales 1 alcanza a los 175 de mora contados a 31 de diciembre de 2016 sin embargo los líderes de los procesos realizaron los informes correspondientes a la queja con memorando No 47 quedando en el limbo la contestación de la empresa CEMEB LTDA y con 175 días a 31 de diciembre de 2016 sin respuesta alguna cuyo representante legal es el Dr. Fredy Santisesteban, incumpliendo el artículo 14 de la ley 1437 del 2011 y la ley 1755 de 2015.



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

3.2 BUZONES DE SUGERENCIAS

MESES	SUGERENCIAS	SATISFECHAS	%	INSATISFECHAS	%
JULIO	34	19	55.88	15	44.12
AGOSTO	46	15	32.61	31	67.39
SEPTIEMBRE	31	16	51.61	15	48.39
OCTUBRE	32	18	56.25	14	43.75
NOVIEMBRE	57	47	82.46	10	17.54
DICIEMBRE	81	53	65.43	28	34.57
TOTAL	281	168	59.79	113	40.21

Durante el segundo semestre del año 2016, se depositaron en los buzones de la entidad 281 sugerencias y/o formatos diligenciados por los usuarios, de los cuales 168 un 59.79% son satisfechas y 113 son insatisfechas con un 40.21%. 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

MESES	URGENCIAS	AMBULATORIOS	HOSPITALIZACION
JULIO	88	89	90
AGOSTO	91	88	96
SEPTIEMBRE	91	91	91
OCTUBRE	94	90	94
NOVIEMBRE	98	98	98
DICIEMBRE	100	98	100
TOTAL %	96.66%	92.33%	94.83%

El total de número de encuestas aplicadas en los servicios de Urgencias, Ambulatorios y Hospitalización en el segundo semestre del año 2016 fue de 560 encuesta promedio por servicio y el comportamiento del indicador de satisfacción del usuario arrojó un porcentaje en el servicio de Urgencias del 96.66%, en el servicio de Hospitalización del 94.86 % y en el servicio Ambulatorio del 92.33% respectivamente.

INSATISFACCION EN LOS SERVICIOS

MESES	URGENCIAS	AMBULATORIOS	HOSPITALIZACION
JULIO	12	11	10
AGOSTO	9	12	4
SEPTIEMBRE	9	9	9
OCTUBRE	6	10	6
NOVIEMBRE	2	2	2
DICIEMBRE	0	2	2
TOTAL %	3.44%	7.73%	5.17%

La insatisfacción en los servicios ambulatorios fue de 7.73% seguida de Hospitalización con un 5.17%, mientras que Urgencias alcanzó el 3.44% respectivamente.

3.4 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

	SEDE DUITAMA		
	ENCUESTAS APLICADAS	% INSTISFACCION	% SATISFACCIÓN
JULIO	376	13	87
AGOSTO	374	8	92
SEPTIEMBRE	379	8.9	91
OCTUBRE	379	7	93
NOVIEMBRE	381	2	98
DICIEMBRE	388	1	99
TOTAL	2.277	6.68%	93.32%

	SEDE SANTA ROSA		
	ENCUESTAS APLICADAS	% INSATISFACCION	% SATISFACCIÓN
JULIO	103	7	93
AGOSTO	108	4	96
SEPTIEMBRE	108	3	97
OCTUBRE	119	0	100
NOVIEMBRE	110	8	92
DICIEMBRE	109	2	98
TOTAL	657	3.20%	96.80%

	SEDE SATIVASUR		
	ENCUESTAS APLICADAS	% INSATISFACCION	% SATISFACCIÓN
JULIO	35	0	100
AGOSTO	50	0	100
SEPTIEMBRE	39	5	95
OCTUBRE	37	0	100
NOVIEMBRE	63	6	94
DICIEMBRE	46	7	93



TOTAL	270	2.59%	97,41
--------------	------------	--------------	--------------

En el segundo semestre del año 2016 se aplicaron y tabularon 2.277 encuesta de satisfacción a los usuarios en la sede Duitama las cuales arrojaron un nivel de satisfacción al usuario del 93.32% mientras que el nivel de insatisfacción fue 6.68%.

En Santa Rosa de Viterbo presentan un índice de satisfacción promedio durante el segundo semestre de 2016 del 96.80% con un total de encuestas aplicadas de 657 y para la Sede de Sativa sur un porcentaje de satisfacción del usuario del 97.41% y encuestas aplicadas 270.

Las encuesta y subgerencias se encuentra debidamente tabuladas graficadas y explicadas en los archivos de los informes de la Oficina de Atención al Usuario.

El nivel de satisfacción según buzones de subgerencias para el segundo semestre de 2016 fue de 59.79 % mientras que para el mismo periodo del 2015 alcanzo al 60.6% así mismo la insatisfacción para el 2015 fue de 39.4% y el 2016 fue del 40.5% respectivamente se mantiene estable comparados los dos periodos.

De acuerdo al seguimiento realizado el nivel de satisfacción de los usuarios en la sede Duitama en el Segundo semestre de 2015 fue de 93% mientras que en el 2016 subió al 93.32% en la sede santa Rosa bajo del 98% al 96.80% en el mismo periodo comparado, igual que en la sede Sativa Sur bajo del 99% al 97.41% comparados los periodos.

El nivel de satisfacción global en toda la Institución con un total de 3204 encuestados y 3024 pacientes y/usuarios satisfechos fue del 94.38% en el segundo semestre del año 2016.

3.5 DERECHOS DE PETICIÓN

En el primer semestre de 2016 en oficina SIAU se presentaron un (1) derecho de petición al cual se le dio respuesta oportunamente y/o dentro de los términos como se observa la siguiente tabla:

USUARIO Y/O ACUDIENTE	TIPO DE SEGURIDAD	FECHA DE RADICACION	CLASIFICACION	DESCRIPCION	PROCESO	TRASLADO	RESPUESTA PROCESO	RESPUESTA USUARIO	CIERRE DE QUEJA	No DIAS
Paola Zarate	Contributivo	Julio 21 de 2016	petición	Seguimiento caso maternidad	Atención al usuario	21 julio 2016	21-06-16	21-06-16	21-06-16	1 día

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.

Es importante recomendar el seguimiento oportuno por parte de los líderes de los procesos y estar atentos a la contestación oportuna de las PQRS y así mismo dar cumplimiento al artículo 14 de la ley 1437 del 2011, la ley 1755 de 2015, y demás normatividad vigente.

Original firmado por

JOSE HERNANDO BOHORQUEZ MENDOZA
ASESOR OFICINA DE CONTROL INTENRO