



Empresa Social del Estado
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR
de Medina
Unidos por la Comunidad, con Humanización y Calidad.



NIT 892.001.990-8

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**PERIODO DE
ENERO A JUNIO DE 2021**

**En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76
De la Ley 1474 de 2011**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR DE
MEDINA**

LINA YINNETH VEGA HIDALGO

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces



"Unidos por la Comunidad, con Humanización y Calidad"
www.esehospitalmedina.gov.co
email:contactenos@esehospitalmedina.gov.co
Carrera 6 No. 11-38 – Código Postal: 251420135
PBX: 57 (8) 6768989 – Móvil: 57 312 449 99 90





**Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), Oficina Control Interno
Enero a Junio 2021
Ley 1474 de 2011 - Artículo 76**

De conformidad con lo dispuesto en el 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) de los Ciudadanos y diferentes grupos de interés que lo formulen, cumpliendo las normas legales y orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión, en el desempeño de la misión de la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Pilar de Medina Cundinamarca.

Por lo anterior la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces es de sus obligaciones realizar verificación, seguimiento y evaluación de los mecanismos de participación que disponga la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Pilar de Medina y determinar con ellos si se está cumpliendo con la oportunidad y materialidad de los derechos de petición y con los tiempos de respuesta a los PQRS-F, entre otras.

Para elaborar el presente informe se tomó como base los trimestres de la información presentada por la dependencia de la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU, del primer trimestre (enero a marzo 2021) y el segundo trimestre (abril a junio 2021), con el ánimo de mejorar continuamente la prestación de los servicios.

A continuación, se detalla la estructura del presente informe:

SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS:

1. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones:

De acuerdo con la información entregada por la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario, se logró establecer que dentro del primer semestre, la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Pilar de Medina, presento el siguiente comportamiento en cuánto al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:



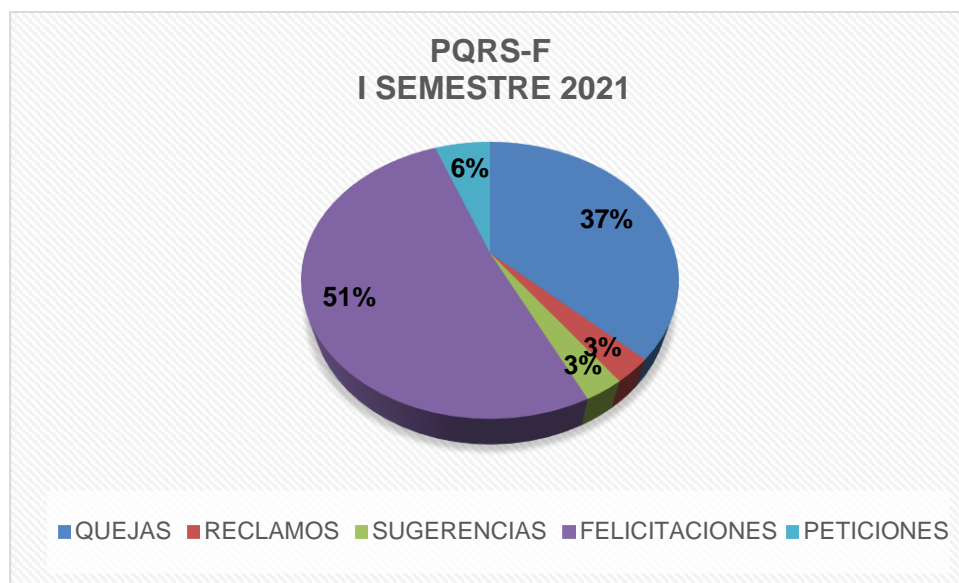


NIT 892.001.990-8

PQRS-F I Semestre 2021						
Descripción	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Peticiones	1	0	2	1	0	9
Quejas	0	0	0	0	0	1
Reclamos	0	0	0	0	0	1
Sugerencias	2	0	13	1	0	2
Felicitaciones	0	1	0	0	0	1
Total	3	1	15	2	0	14

Fuente: Reportes Presentados por Líder del Proceso

Durante el primer semestre de enero a junio de 2021, se recibió 35 PQRS-F presentados a la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Pilar de Medina, se realiza análisis donde se observa que a junio se dio respuesta al 100% de las PQRS-F en concordancia con el seguimiento realizado se observó y se verifico que las 35 PQRS-F, se contestaron entre cero y quince días. De estas 35 PQRS-F se distribuyen en un 51,43% en felicitaciones, seguido de un 37,14% en quejas, luego con un 6% en peticiones y 3% en reclamos y sugerencias respectivamente sin generar observaciones por parte de las entidades receptoras de dicha información.

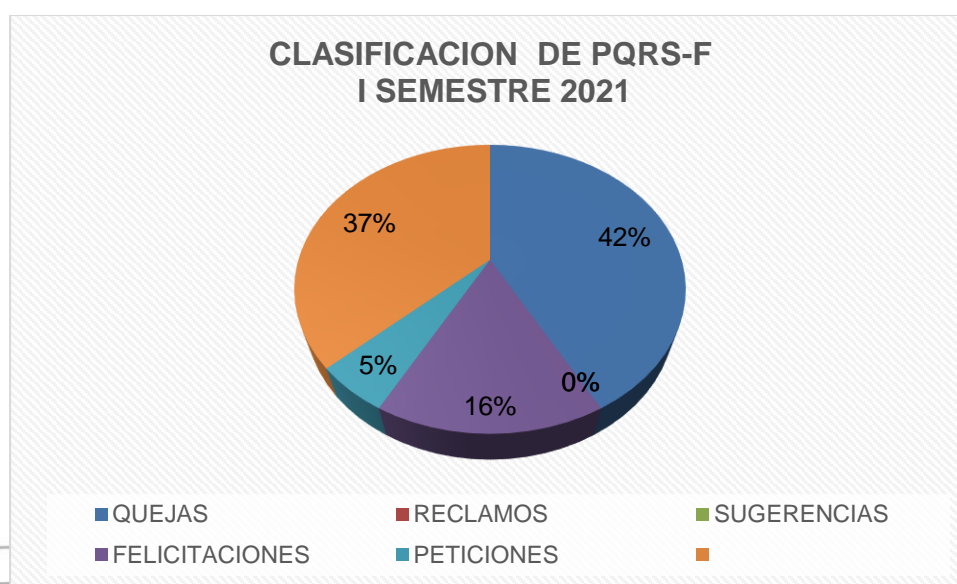




NIT 892.001.990-8

La gerencia de la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Pilar de Medina, esta comprometida con todo el personal aplicando el programa de Humanización, así mismo ha generado la participación de la comunidad de la región a través de las comunicaciones de la institución plasmando en la pagina web los acontecimientos en materia de salud, este tales como vacunación Covid intramural y extramural demás de los servicios de salud, velando por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios, así mismo determina bajo los seguimientos de la oficina de control interno, se realizo un acompañamiento hacia la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU con el fin de la ejecución efectiva y eficiente de las encuestas de satisfacción que son aplicadas a diario y se tabulan de manera oportuna.

EJES TEMATICOS		%
ACCESIBILIDAD	8	42,1
CONTINUIDAD	0	0
PERTINENCIA	0	0
OPORTUNIDAD	3	15,78
SEGURIDAD	1	5,26
HUMANIZACION	7	36,84





NIT 892.001.990-8

Como se observa en la grafica; para el primer semestre se recibió 35 PQRS-F el porcentaje se clasifica así: accesibilidad con un 42,1%, oportunidad con un 15,78%, seguido por seguridad con un 5,26%, en humanización con 36,84%

En la actualidad, la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Pilar de Medina, viene trabajando en el mejoramiento continuo de la prestación de los servicios de salud cuyo objetivo es prestar un servicio con calidad y humanización que cumpla con los estándares establecidos en la normatividad vigente y apunte de manera determinante a la satisfacción del usuario.

Por lo anterior, el compromiso de esta gestión administrativa es dar respuestas a las peticiones que se resolverán dentro de los primeros quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.” Teniendo en cuenta el “Decreto ley 01 de 1994. Código Contencioso Administrativo. Artículo 6. Término para resolver.

Con respecto a las quejas y reclamos se resolverán o contestaran siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el código contencioso administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dara lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.” Según la “Ley 190 de 1995. Artículo 55. Así se da cumplimiento a la ley.

2. Encuesta de medición de satisfacción e insatisfacción de los usuarios:

El procedimiento de medición de la satisfacción se realiza a través de la aplicación dirigida a los usuarios de los servicios, con el objetivo de medir el nivel de satisfacción y conocer las expectativas de los usuarios frente a la prestación de los servicios.

La Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Pilar de Medina, adapta una herramienta para el muestreo estadístico probabilístico, para ser utilizada en los estudios pertinentes donde se necesita obtener tamaños de la población o universos de población y un tamaño X de la muestra de esa población. Así evitar encuestas, estudios, con tamaños inexactos que solo conlleven a inexactitud del objetivo estadístico.





NIT 892.001.990-8

Durante el primer semestre del año 2021, se realizaron 305 encuestas de opinión sobre la satisfacción de los usuarios por los servicios recibidos en la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Pilar de Medina, los cuales están relacionados en las diferentes EPS.

Total de encuestas por EPS:

EPS	ENCUESTAS	%
CONVIDA	204	66,8
ECOOPSOS	15	4,9
MEDIMAS	16	5,2
FAMISANAR	17	5,57
NUEVA EPS	33	10,8
SERVISALUD	1	0,32
OTRAS	19	6,2
TOTAL	305	

Como se puede observar de las 305 encuestas realizadas a los usuarios en la institución, donde se evidencia a la EPS CONVIDA régimen subsidiado población de mayor participación siendo un 66,8%, seguido por NUEVA EPS con un 10,8%, seguido FAMISANAR 5,57%, seguido de MEDIMAS con 5,2%, continuando con ECOOPSOS con un 4,9%, SERVISALUD con un 0,32%, finalizando con otras entidades con un 6,2%.





ACCIONES DE MEJORA

Se recomienda al área del Sistema de Información y Atención al Ciudadano, dar respuesta de manera oportuna al 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas en cumplimiento a la normatividad vigente.

Realizar aplicación de las encuestas es realizada por la líder de la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), en cada uno de los servicios y en los diferentes puntos de atención de las sedes de la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Pilar de Medina.

Socializar a los usuarios por medio de la educación sobre los canales de comunicación de la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Pilar y sus sedes de manera permanente donde se fortalezca la comunicación entre la institución y los usuarios.

Realizar una verificación de las principales causas de las quejas y sugerencias por parte de los usuarios, con el fin de implementar acciones de mejora por parte de la entidad.

Elaborar y publicar los informes mensuales, trimestrales y semestrales a la página web www.esehospitalmedina.gov.co, con el fin de cumplir con lo establecido en la normatividad legal vigente.

CONCLUSIONES

La Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Pilar de Medina, cumple con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, y da cumplimiento a las normas de fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en cuanto a la disposición de una oficina del Sistema de Información y Atención al Ciudadano – SIAU, área encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios, cumplimiento de la misión de la entidad.

LINA YINNETH VEGA HIDALGO

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces

