



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
REGIÓN DE SALUD
MEDINA



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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**PERIODO DE
JULIO A DICIEMBRE DE 2022**

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

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
REGION DE SALUD MEDINA

LINA YINNETH VEGA HIDALGO
Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
REGIÓN DE SALUD
MEDINA



**Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y
Felicitaciones (PQRSF), Oficina Control Interno
Julio a Diciembre 2022
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 Región de Salud Medina.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces es de sus obligaciones para la realización de verificación, seguimiento y evaluación de los mecanismos de participación que disponga la Empresa Social del Estado Región de Salud Medina y determinar con ellos si se está cumpliendo con la oportunidad 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 tercer trimestre (Julio a Septiembre 2022) y el cuarto trimestre (Octubre a Diciembre 2022), 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 Felicidades:

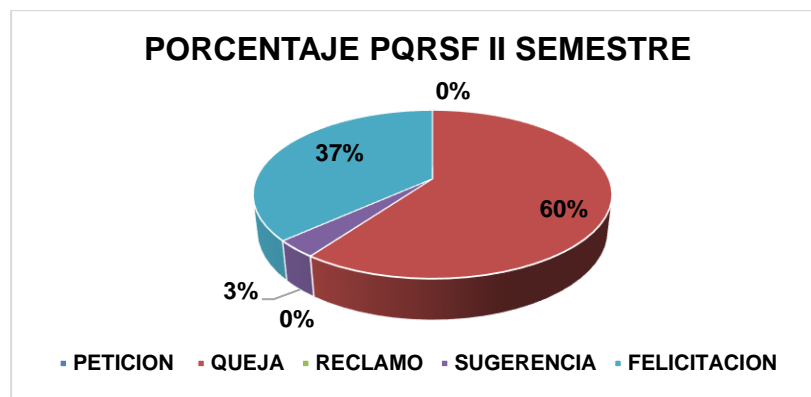
De acuerdo con la información entregada por la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario, se logró establecer que dentro del segundo semestre, la Empresa Social del Estado Región de Salud Medina, presento el siguiente comportamiento en cuánto al trámite de las peticiones, quejas, reclamos,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

SEGUNDO SEMESTRE 2022

PQRSF VIGENCIA II SEMESTRE 2022						
MES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL
JULIO	0	4	0	0	5	9
AGOSTO	0	1	0	0	3	4
SEPTIEMBRE	0	4	0	0	2	6
OCTUBRE	0	5	0	1	0	6
NOVIEMBRE	0	1	0	0	0	1
DICIEMBRE	0	3	0	0	1	4
TOTAL	0	18	0	1	11	30

Fuente: Reportes Presentados por Líder del Proceso

Durante el segundo semestre de durante el segundo semestre de julio a diciembre de 2022, se recibió 30 PQRS-F, mostrando que un 60% en quejas, seguido en un 37% en felicitaciones, continuando con un 3% en sugerencias, en cuanto a peticiones y reclamos no se presentaron en el II semestre.





HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
REGIÓN DE SALUD
MEDINA



La Gerencia de la Empresa Social del Estado Región de Salud Medina, esta comprometida con todo el personal aplicando el programa de Bienestar con el fin de sensibilizar en especial del buen trato entre compañeros de manera interna como el buen trato hacia la comunidad, además se reativo el programa de humanización, además por medio de las comunicaciones de la institución se ha venido plasmando en la página web y la página de fan page de facebook se informa los acontecimientos en materia de salud, velando por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios, así mismo se determina bajo los seguimientos de la oficina de control interno, se ha venido realizando un acompañamiento hacia la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU con el fin de una ejecución efectiva y eficiente de las encuestas de satisfacción que son aplicadas a diario y se tabulan de manera oportuna.

En la actualidad, la Empresa Social del Estado Región de Salud 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, mejorando por medio del líder del área.

Por lo anterior, el compromiso de esta gestión administrativa es dar respuestas a las PQRS´F que se de respuesta dentro de los 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 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. Termina para resolver.



**CONSOLIDADO PQRS´F
VIGENCIA 2022**

PQRSF VIGENCIA 2022						
MES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL
ENERO	0	0	0	0	2	2
FEBRERO	0	1	0	0	0	1
MARZO	0	1	1	1	1	4
ABRIL	1	1	0	0	2	4
MAYO	0	6	0	1	6	13
JUNIO	0	1	0	0	4	5
JULIO	0	4	0	0	5	9
AGOSTO	0	1	0	0	3	4
SEPTIEMBRE	0	4	0	0	2	6
OCTUBRE	0	5	0	1	0	6
NOVIEMBRE	0	1	0	0	0	1
DICIEMBRE	0	3	0	0	1	4
TOTAL GENERAL	1	28	1	3	26	59

Fuente: Reportes Presentados por Líder del Proceso

Lo que se puede observar en el segundo semestre de la vigencia 2022 de un total de 59 PQRS-F se distribuyen en un 47% en quejas, seguido de un 44% en felicitaciones, luego con un 5% en sugerencias, un 2% en reclamos y 2% en peticiones sin generar observaciones por parte de las entidades receptoras de dicha información.





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
REGIÓN DE SALUD
MEDINA



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

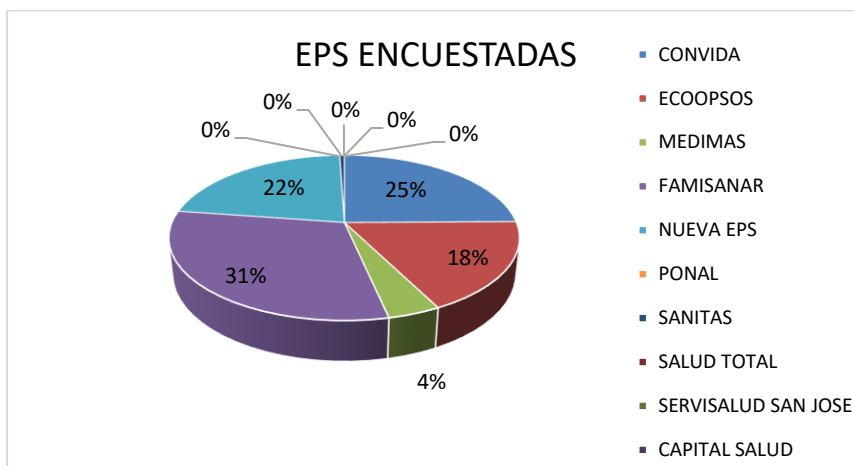
El procedimiento de medición de la satisfacción se realiza a través de la aplicación dirigida a los usuarios de los servicios, con el objetivo de medir el nivel de satisfacción y conocer las expectativas de los usuarios frente a la prestación de los servicios.

Durante el segundo semestre del año 2022, se realizaron encuestas de opinión sobre la satisfacción de los usuarios por los servicios recibidos en la Empresa Social del Estado Región de Salud y sus sedes integradas en red, los cuales están relacionados en las diferentes EPS.

Total de encuestas por EPS:

EPS	ENCUESTAS
CONVIDA	140
NUEVA EPS	126
ECOOPSOS	100
FAMISANAR	172
MEDIMAS	23
SANITAS	30
TOTAL	591





La Empresa Social del Estado Región de Salud 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.

INDICADOR DE SATISFACCION

Indicador de satisfacción global de los usuarios	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	INDICADORES / SATISFACCION
Respuesta satisfechos	87	98	80	80	79	61	485
Poco o nada satisfecho	26	17	21	14	17	11	106
Muestreo	113	115	101	95	96	73	593
% Satisfacción mensual	76%	85%	80%	84%	82%	83%	
% Satisfacción trimestral	80.5%			83.3%			
% Satisfacción global	81%						

Fuente: Reportes Presentados por Líder del Proceso



HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
REGIÓN DE SALUD
MEDINA



Se puede observar en la tabla que 593 usuarios encuestados en el segundo semestre de la vigencia 2022, evidenciando un 82% manifiestan estar satisfechos con la prestación del servicio de salud lo que equivale a 485 usuarios, no obstante el 18% muestran insatisfacción que están poco o nada satisfechos lo que equivale a 106 usuarios de la Empresa Social del Estado Región de Salud Medina y sus sedes adscritas.

En concordancia a lo anterior, se evalúa los motivos más representativos de la encuesta de satisfacción, evidencia lo siguiente:

MOTIVOS DE SATISFACCION

A la pregunta sobre el motivo de satisfacción el resultado arrojado por la encuesta fue la siguiente:

MOTIVO DE SATISFACCIÓN	N° USUARIOS
Atención amable	355
Calidad del profesional	106
Rápidez en la atención	24
TOTAL	485



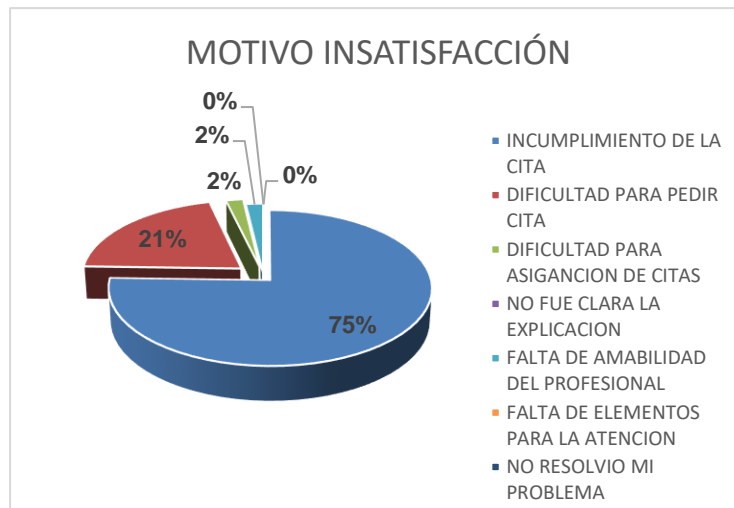
Fuente: Reportes Presentados por Líder del Proceso

En la gráfica se puede observar que 355 usuarios consideran que han recibido una atención amable representada en un 73%, 106 usuarios muestran que la satisfacción en la calidad del profesional representada en un 22%, continuando con 24 usuarios que representa un 5% de satisfacción en la rapidez.

MOTIVO INSATISFACCION

A la pregunta sobre el motivo de insatisfacción el resultado arrojado por la encuesta fue la siguiente:

MOTIVO INSATISFACCION	N° USUARIOS
Incumplimiento de la cita/me toca esperar mucho tiempo	80
Dificultad para pedir cita	22
Para conseguir la cita me toco esperar mucho tiempo	2
No fue clara la explicacion de mi situacion de salud	0
Profesional no es amable	2
Falta de elementos para la atencion	0
No se resolvio mi problema Mi problema de salud	0



Fuente: Reportes Presentados por Líder del Proceso

En la gráfica se puede observar que 106 usuarios describe que el 75% refiere Incumplimiento de la cita/me toca esperar mucho tiempo, seguido del 21% Dificultad para pedir cita, continuando con un 2% respectivamen para las preguntas para conseguir la cita me toco esperar mucho tiempo y el Profesional no es amable.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
REGIÓN DE SALUD
MEDINA



CONSOLIDADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCION VIGENCIA 2022

INDICADOR DE SATISFACCION GLOBAL DE LOS USUARIOS	ENERO	FEBREO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	INDICADORES DE SATISFACCION
MUESTREO USUARIOS ENCUESTADOS	82	89	175	144	89	64	113	115	101	95	96	73	1236
RESPUESTA SASTIFECHOS	82	89	141	124	75	42	87	98	80	80	79	61	1038
POCO O NADA SASTIFECHOS INSATISFECHOS	0	0	34	20	14	22	26	17	21	14	17	11	196
% SATISFACCION	100%	100%	81%	86%	84%	66%	76%	85%	80%	84%	82%	83%	
PORCENTAJE POR TRIMESTRE	90,2%			81,1%			80,5%			83,3%			
Porcentaje de Satisfacción Vigencia 2022	84%												

Se puede observar en la tabla el total de usuarios encuestados en la vigencia vigencia 2022, siendo 1236 usuarios evidenciando un 84% manifiestan estar satisfechos con la prestación del servicio de salud y el 16% muestran insatisfacción que están poco o nada satisfechos lo que equivale a 1038 usuarios de la Empresa Social del Estado Región de Salud Medina y sus sedes adscritas.





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
REGIÓN DE SALUD
MEDINA



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), con una estrategia tecnológica para dar mayor alcance a los usuarios, en cada uno de los servicios y en los diferentes puntos de atención de las sedes de la Empresa Social del Estado Región de Salud Medina.

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, para dar respuesta en la consecución de la cita médica para los usuarios de manera adecuada.

Socializar a los usuarios por medio de la educación sobre los canales de comunicación de la Empresa Social del Estado Región de Salud Medina y sus sedes adscritas de manera permanente donde se fortalezca la comunicación entre la institución y los usuarios.

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 Región de Salud 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

"Unidos por la Comunidad, con Humanización y Calidad"

www.esehospitalmedina.gov.co - contactenos@esehospitalmedina.gov.co

Carrera 6 No. 11-38 – Código Postal: 251420135

PBX: 60 (8) 6768989 – Móvil: 57 3124499990