



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



NIT 892.001.990-8

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

OFICINA DE CONTROL INTERNO

PERIODO DE JULIO A DICIEMBRE DEL 2020

**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





NIT 892.001.990-8

**Informe Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias y Felicidades (PQRSF),
Oficina Control Interno julio a diciembre
2020
Ley 1474 de 2011**

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 Felicidades (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 tercer trimestre (julio a septiembre 2020) y el cuarto trimestre (octubre a diciembre), 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 Hospital Nuestra Señora del Pilar de Medina, presento el siguiente comportamiento en cuánto al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:





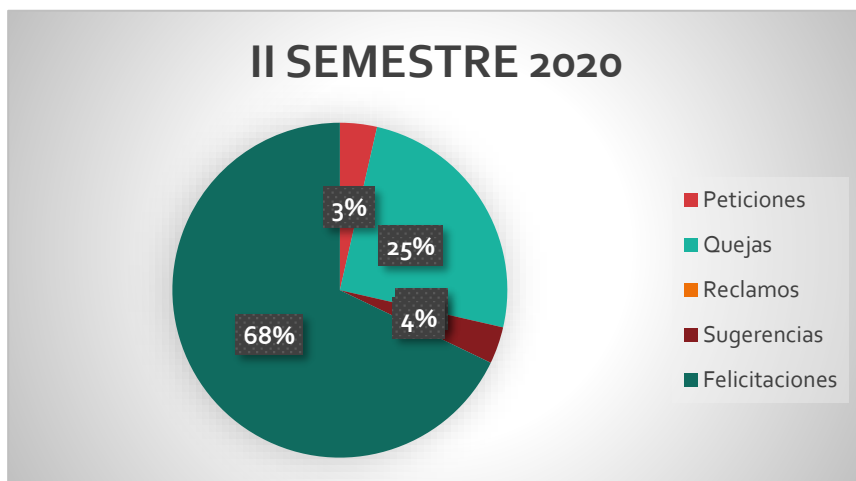
NIT 892.001.990-8

PQRS-F II Semestre

Descripción	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Peticiones	1	0	0	0	0	0
Quejas	0	2	1	1	1	2
Reclamos	0	0	0	0	0	0
Sugerencias	1	0	0	0	0	0
Felicitaciones	0	0	12	5	0	2
Total	2	2	13	6	1	4

Fuente: Reportes Presentados por Líder del Proceso

Durante el segundo semestre de julio a diciembre de 2020, se recibió 28 PQRS-F presentados a la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Pilar de Medina, se realiza análisis donde se observa que a diciembre se dio respuesta al 100% de las PQRS-F en concordancia con el seguimiento realizado se observó y se verifico que las 28 PQRS-F, se contestaron entre cero y quince días. De estas 28 PQRS- F las cuales se distribuyen en un 68% en felicitaciones, seguido de un 25% en quejas, luego con un 4% en sugerencias y 3% en peticiones y reclamos respectivamente sin generar observaciones por parte de las entidades receptoras de dicha información.





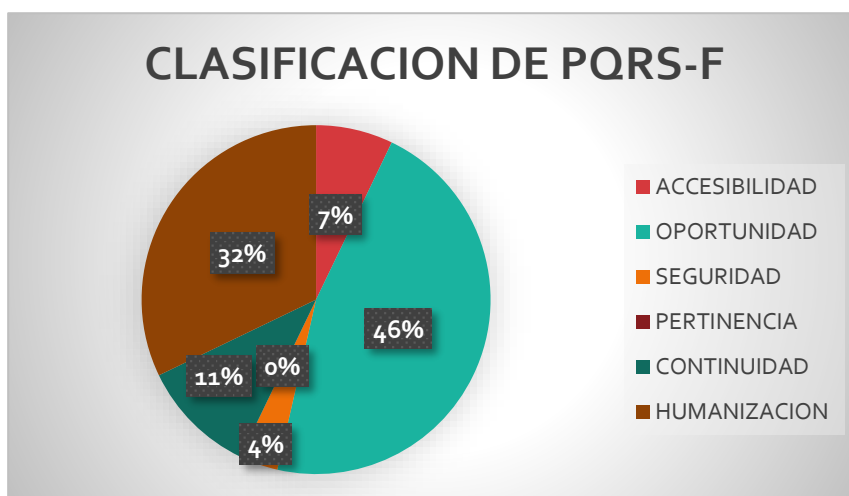
Empresa Social del Estado
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR
de Medicina

Unidos por la Comunidad, con Humanización y Calidad.

NIT 892.001.990-8



La gerencia de la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Pilar de Medina, está comprometida con todo el personal aplicando e integrando 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 página web y redes sociales los acontecimientos en materia de salud, tales como vacunación y vacunación felina y canina y demás 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 realice un acompañamiento hacia la líder de 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.



"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





Empresa Social del Estado
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR
de Medicina

Unidos por la Comunidad, con Humanización y Calidad.

NIT 892.001.990-8



Como se observa en la gráfica; para el segundo semestre se recibió 28 PQRS-F el porcentaje se clasifica así: accesibilidad con un 7%, continuidad con un 11%, en pertinencia arrojo un 0%, en cuanto a oportunidad represento un 46%, seguridad con un 4%, y en humanización con un 32%.

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 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.

Con respecto a las quejas y reclamos se resolverán o contestarán 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 dará 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.



"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



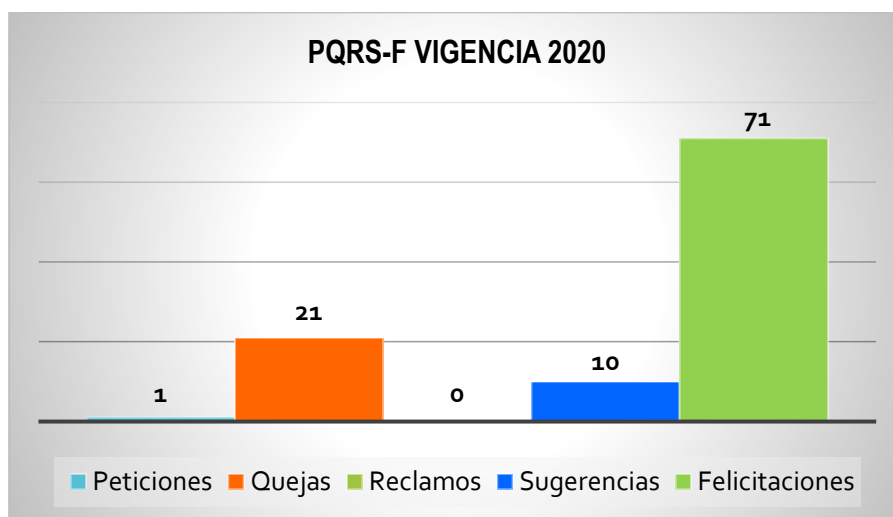


INDICADOR DEL AÑO – VIGENCIA 2020

Durante la vigencia 2020 se presentó los siguientes ítems relacionados según las PQRS-F:

Descripción	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
Peticiones	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Quejas	0	7	5	0	0	2	0	2	1	1	1	2
Reclamos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sugerencias	5	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Felicitaciones	0	24	19	0	0	9	0	0	12	5	0	2
Totales	5	35	24	0	0	11	2	2	13	6	1	4

Fuente: Reportes Presentados por Líder del Proceso



"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





Empresa Social del Estado
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR
de Medicina

Unidos por la Comunidad, con Humanización y Calidad.

NIT 892.001.990-8



Una vez identificado los dos semestres podemos concluir que la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Pilar de Medina y sus sedes, ejecuto todas las PQRS-F con un término de respuesta del 100% de las PQRS-F, se aclara que se diseño plan de mejoramiento para la vigencia 2021. En los siguientes aspectos:

- ✚ Implementar asesoría sobre el objetivo de los PQRS-F de la ESE Hospital Nuestra Señora del Pilar de Medina y sus sedes, en las salas de espera a los usuarios para extender los canales de comunicación y se logre mayor participación de los usuarios y visitantes.
- ✚ Realizar infografías educativas de los deberes y derechos de los usuarios con el fin de fortalecer los principios y valores de la institución, los principios y valores que identifican al talento humano de la Institución tales como la atención centrada en el paciente, vocación de servicio, responsabilidad y adaptación al cambio y flexibilidad.
- ✚ Socializar las infografías de los deberes y derechos de manera virtual con el fin de aumentar la participación de la comunidad estableciendo la oportunidad de atención de salud en la ESE Hospital Nuestra Señora del Pilar de Medina y sus sedes.
- ✚ Realizar aperturas del buzón de PQRS-F, en calidad de educación con los usuarios en ESE Hospital Nuestra Señora del Pilar de Medina y sus sedes asimismo realizar dicha apertura de buzones como establece la norma bajo la presencia del representante de la asociación de usuarios y representante de la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario con el propósito de ser transparentes con la PQRS-F hacia la comunidad.
- ✚ Continuar con el seguimiento de acompañamiento a la líder de la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario con el fin de garantizar la ejecución de la atención con humanización y calidad.



"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





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.

Durante el segundo semestre del año 2020, se realizaron 624 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	321	51
ECOOPSOS	117	19
MEDIMAS	69	11
FAMISANAR	54	9
NUEVA EPS	53	8
SERVISALUD	6	1
OTRAS	4	1
TOTAL	624	100



"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





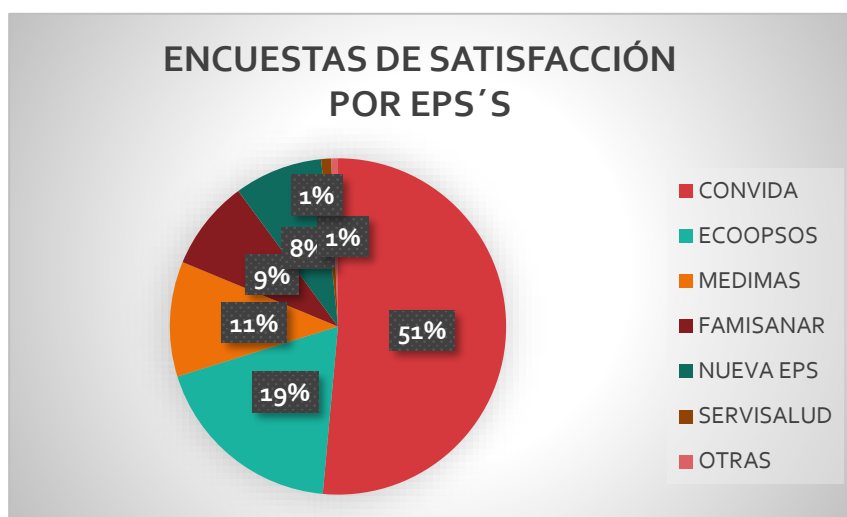
Empresa Social del Estado
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR
de Medicina

Unidos por la Comunidad, con Humanización y Calidad.

NIT 892.001.990-8



Como se puede observar de las 624 encuestas realizadas a los usuarios en la institución, donde se evidencia a la EPS CONVIDA régimen subsidiado población de mayor participación siendo un 51%, seguido por a EPS ECOOPSOS con un 19%, continuando en la MEDIMAS con un 11%, luego con la EPS FAMISANAR con una participación del 9%, seguida de la EPS NUEVA EPS con un 8%, luego la EPS SERVISALUD con el 1%.



"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





Empresa Social del Estado
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR
de Medicina

Unidos por la Comunidad, con Humanización y Calidad.

NIT 892.001.990-8



INDICADOR DE SATISFACION: Número de pacientes satisfechos/Número total de usuarios encuestados.

Se presento un 90% de satisfacción de los usuarios encuestados, por lo tanto es importante, continuar con la realización de las encuestas para garantizar identificar las necesidades de los usuarios y visitantes.

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 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 bajo programación

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.



"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





Empresa Social del Estado
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR
de Medicina

Unidos por la Comunidad, con Humanización y Calidad.

NIT 892.001.990-8



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

Gerente



"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

