



INFORME

SIAU - PQRS

PRIMER SEMESTRE 2020

FECHA: DIA: 30 **MES:** JULIO **AÑO:** 2020

TIPO DE INFORMEA: Componente de auditorías internas- Informes de obligatorio cumplimiento del plan de auditorías.

MACROPROCESO: Procesos de Evaluación

PROCESO: SIAU – INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

LIDER DE PROCESO/DEPENDENCIA/AREA: LISEDT FERNANDA BURBANO NARVAEZ

OBJETIVO: Revisar las bases de datos suministradas por la oficina SIAU para generar el informe semestral PQRS, exigido en el Art. 76 de Ley 1474 de 2011 donde dice que “- En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como, sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.”

RESUMEN EJECUTIVO

Para el PRIMER semestre del año 2020, la oficina SIAU encargada de la gestión del Sistema de Información y Atención al Usuario de la ESE Hospital Orito Hospital Orito, recopiló información a través de los siguientes medios:

1. Encuestas de satisfacción.
2. Formato físico de PQRS-F ubicados en los buzones de la entidad, en las áreas de consulta externa, urgencias, Promoción y Prevención y hospitalización.
3. Correspondencia enviada por nuestros clientes EPS'S, con las PQRS que generan los usuarios.

El periodo evaluado comprende desde el 1 DE ENERO DE 2020 HASTA EL 30 DE JUNIO DE 2020.

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS

ENCUESTAS

Las encuestas hacen parte de la medición de satisfacción del usuario y son diligenciadas por los usuarios de las EPS.

Para el PRIMER semestre del 2020 se realizaron un total de **1337** encuestas de satisfacción tanto para la pregunta 1 y la pregunta 2 y el mes con el mayor número de encuestas realizadas es enero, seguido de febrero y finalmente junio. (Ver Tabla 1).



E.S.E. HOSPITAL ORITO

NIT: 846000474-7

“ACCIÓN POR LA SALUD DE TODOS”

SEMESTRE I - AÑO 2020									
PREGUNTA 1 SATISFACCIÓN	CALIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOT SEM	%
Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	MUY BUENA	185	199	115	57	38	39	633	47,3%
	BUENA	132	140	32	67	107	147	625	46,7%
	REGULAR	12	6		11	7	6	42	3,1%
	MALA	4	3		7	5	0	19	1,4%
	MUY MALA				0	0	0	0	0,0%
	NO RESPONDIERON	13	5		0	0	0	18	1,3%
	TOTAL MES	346	353	147	142	157	192	1337	100,0%

Recomendaría a familiares y amigo esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	214	218	139	54	93	107	825	61,7%
	PROBABLEMENTE SI	120	122	7	80	59	81	469	35,1%
	DEFINITIVAMENTE NO				5			5	0,4%
	PROBABLEMENTE NO	2	3		3	5	4	17	1,3%
	NO RESPONDIERON	10	10	1	0	0	0	21	1,6%
	TOTAL MES	346	353	147	142	157	192	1337	100%

TABLA 1 - Fuente: Análisis SIAU-Semestre I - 2020

La tendencia de los datos es exponencial decreciente por la baja de las encuestas realizadas en los meses de COVID. (Ver Gráfico 1).

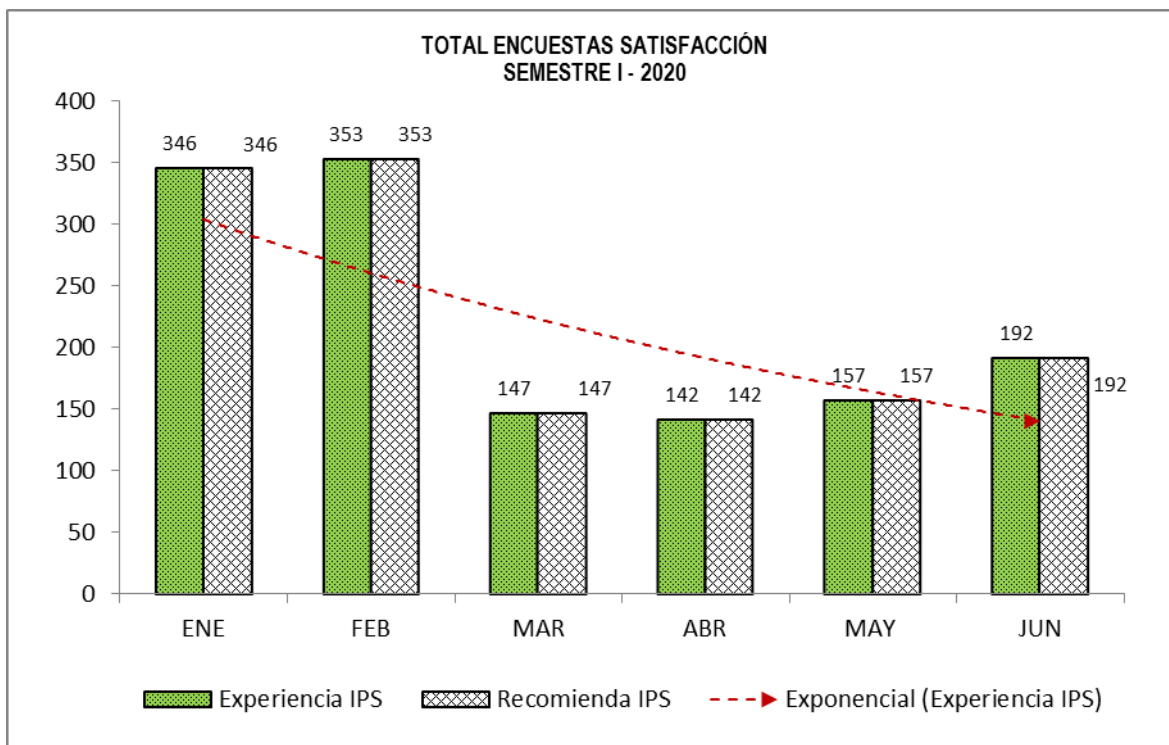


GRAFICO 1: Cantidad encuestas x mes - Fuente: Análisis SIAU-2020



E.S.E. HOSPITAL ORITO

NIT: 846000474-7

“ACCIÓN POR LA SALUD DE TODOS”

En la Tabla 2 se reflejan los resultados de la encuesta de satisfacción (Res. 0256), para el sem-I-2020 con un 47,3% (MUY BUENA) y un 46,7% (BUENA), para un total de 94,0% de usuarios satisfechos con la experiencia de los servicios prestados en la ESE Hospital Orito, y un 61,71% (DEFINITIVAMENTE SI) contra un 0,37% (DEFINITIVAMENTE NO) de usuarios que recomendarían la ESE Hospital Orito. Se refleja un aumento en la imagen de la institución entre el PRIMER semestre de 2020 (94,09%) y el PRIMER semestre de 2019, se le atribuye a la situación COVID. (Ver Tabla 2 y Grafico 2 y 3).

¿Como calificaria su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a traves de su IPS?					
CALIFICACIÓN	SEM I - 2019	SEM I - 2020	VARIACIÓN	%	ESTADO
MUY BUENA	44,5%	47,3%	0,064	6%	AUMENTO
BUENA	35,5%	46,7%	0,317	32%	AUMENTO
REGULAR	12,3%	3,1%	-0,745	-74%	DISMINUYO
MALA	2,6%	1,4%	-0,456	-46%	DISMINUYO
MUY MALA	1,2%	0,0%	-1,000	-100%	DISMINUYO
NO RESPONDIERON	3,9%	1,3%	-0,654	-65%	DISMINUYO

¿Recomendaria a familiares y amigos esta IPS?					
CALIFICACIÓN	SEM I - 2019	SEM I - 2020	VARIACIÓN	%	ESTADO
DEFINITIVAMENTE SI	49,83%	61,71%	0,238	24%	AUMENTO
PROBABLEMENTE SI	37,86%	35,08%	-0,074	-7%	DISMINUYO
DEFINITIVAMENTE NO	0,99%	0,37%	-0,621	-62%	DISMINUYO
PROBABLEMENTE NO	4,47%	1,27%	-0,716	-72%	DISMINUYO
NO RESPONDIERON	6,85%	1,57%	-0,771	-77%	DISMINUYO

TABLA 2 - Fuente: Análisis SIAU-Semestre I - 2020



E.S.E. HOSPITAL ORITO

NIT: 846000474-7

“ACCIÓN POR LA SALUD DE TODOS”

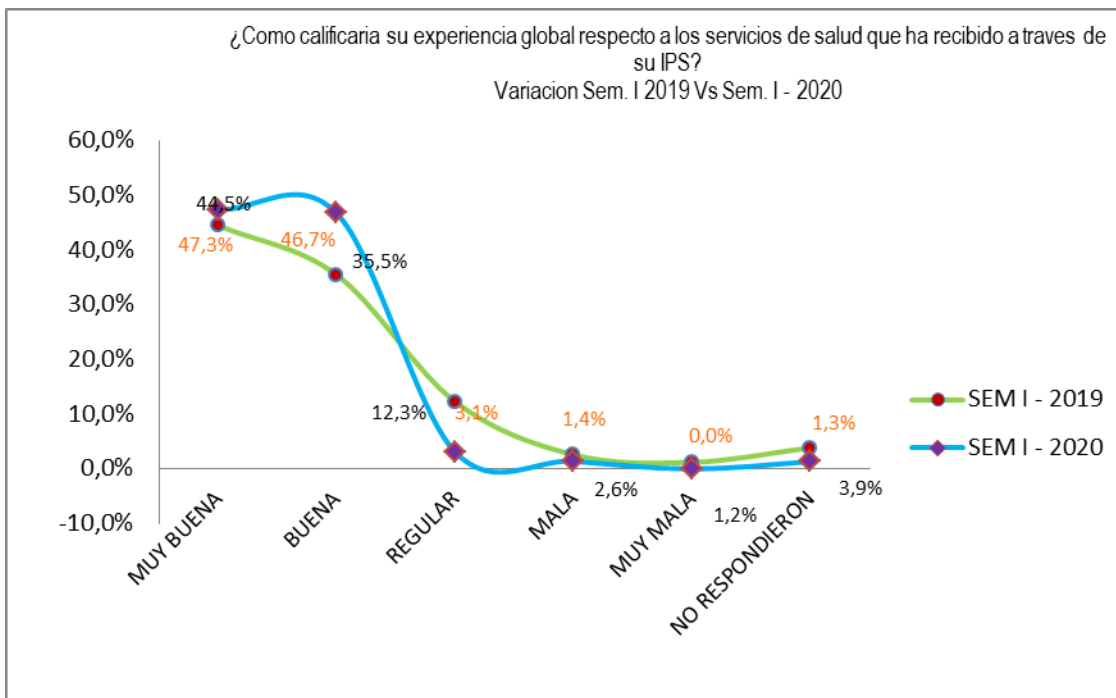


GRAFICO 2: Comportamiento Pregunta 1 - Fuente: Análisis SIAU Semestre I-2020

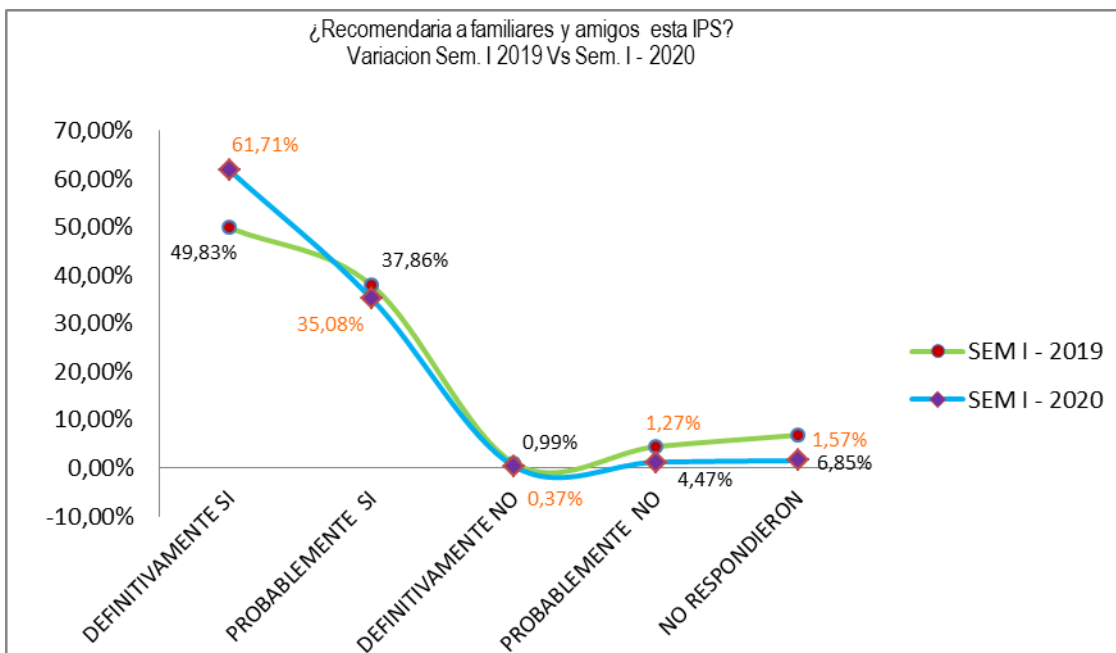


GRAFICO 3: Comportamiento Pregunta 2 - Fuente: Análisis SIAU Semestre I-2020

En el Grafico 4 se presenta el porcentaje de encuestas diligenciadas por las áreas de los servicios de salud que ofrece la ESE Hospital Orito, sobre el total de encuestas que se realizaron para las preguntas 1 y 2.



E.S.E. HOSPITAL ORITO

NIT: 846000474-7

“ACCIÓN POR LA SALUD DE TODOS”

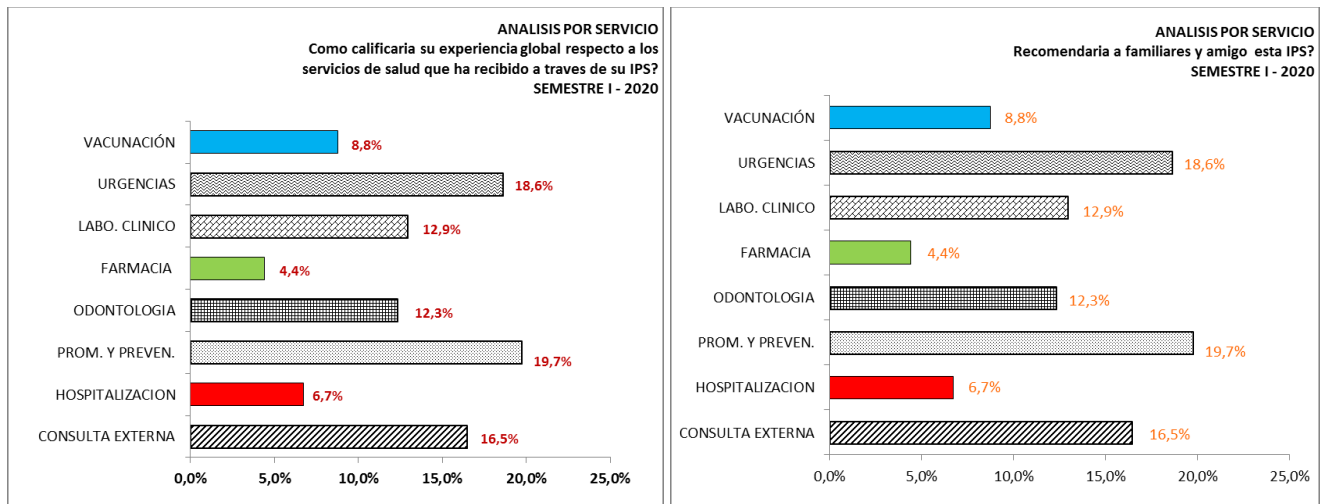


GRAFICO 4: Porcentajes por áreas - Fuente: Análisis SIAU-Semestre I-2020

PQRS

En el PRIMER semestre del año 2020 se recibieron **10 PQRS**, de tipo queja, sugerencia y felicitación, de las cuales el mes con mayor número de PQRS fue septiembre seguido de octubre. Las quejas reflejan un 80,0% en este semestre comparado con un 10,0% igual para sugerencias y felicitaciones (Ver Tabla 4).

TOTAL PQRS SEMESTRE I - 2020								
TIPO	ENER	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%
PETICION	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
QUEJA	3	3	0	0	2	0	8	80,0%
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
SUGERENCIA	0	1	0	0	0	0	1	10,0%
FELICITACIONES	1	0	0	0	0	0	1	10,0%
TOTALES	4	4	0	0	2	0	10	100,0%

TABLA 4 - Fuente: Análisis SIAU-Semestre I-2020

Para este PRIMER semestre se evidenció que las áreas con mayor asignación de PQRS, son HOSPITALIZACIÓN con un 50%, seguido de CONSULTA EXTERNA y URGENCIAS ambas con un 30% y 20 % respectivamente. Las áreas que no generaron PQRS son PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN, ODONTOLOGIA, FARMACIA, LABORATORIO CLINICO Y VACUNACIÓN. (Ver Tabla 5 y Grafico 7).



E.S.E. HOSPITAL ORITO

NIT: 846000474-7

“ACCIÓN POR LA SALUD DE TODOS”

PQRS POR SERVICIOS SEMESTRE I - 20								
SERVICIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%
CONSULTA EXTERNA		2			1		3	30,0%
HOSPITALIZACION	3	2					5	50,0%
PROM. Y PREVEN.							0	0,0%
ODONTOLOGIA							0	0,0%
FARMACIA							0	0,0%
LABO. CLINICO							0	0,0%
URGENCIAS	1				1		2	20,0%
VACUNACIÓN							0	0,0%
TOTALES	4	4	0	0	2	0	10	100%

TABLA 5 - Fuente: Análisis SIAU-Semestre I-2020

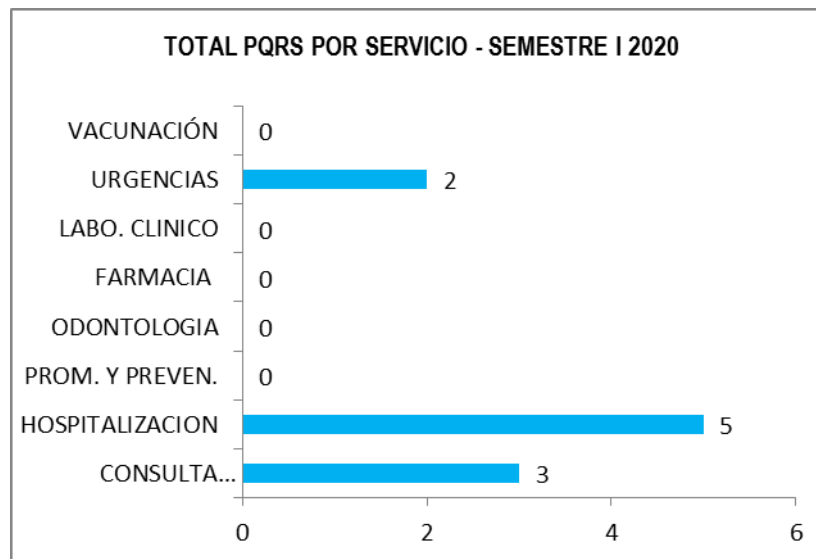


Grafico 7 - Fuente: Análisis SIAU Semestre I-2020

Las PQRS recibidas fueron clasificadas según la condición de la queja, dicha clasificación refleja que la mayoría son por ALIMENTACIÓN en la atención posteriormente por asignación de la cita y demora en la atención. (Ver Tabla 6 y Grafico 8).

CLASIFICACION PQRSF	TOTAL
Demora en la atención	1
Asignación de la cita	1
Mala Prestación del Servicio	2
Alimentación	3
Acondicionamiento	1
Alimentación	1
Felicitación-Atencion-Oportunidad	1
TOTAL	10

TABLA 6 - Fuente: Análisis SIAU-Semestre I-2020



E.S.E. HOSPITAL ORITO

NIT: 846000474-7

“ACCIÓN POR LA SALUD DE TODOS”

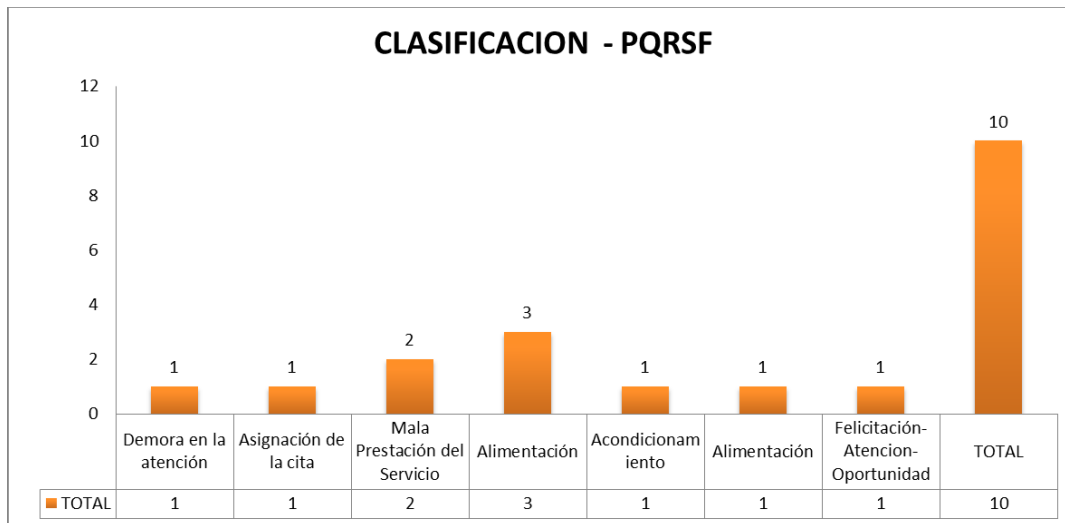


Grafico 8 - Fuente: Análisis SIAU Semestre I-2020

Se ve reflejado el aumento de las PQRS en el primer semestre de este año comparado con el primero del año anterior, se ve un considerable crecimiento de las QUEJAS entre el primer semestre del año 2019 y el primero del 2020. (Ver Tabla 7 y Gráfico 9).

TIPO	SEM I-2019	SEM I-2020	VARIACIÓN	%	ESTADO
PETICION	1	0	---	---	NA
QUEJA	10	8	-0,200	-20%	DISMINUYO
RECLAMO	0	0	---	---	NA
SUGERENCIA	3	1	-0,667	-67%	DISMINUYO
FELICITACIONES	5	1	-0,800	-80%	DISMINUYO

TABLA 7 - Fuente: Variación - Análisis SIAU-Semestre I-2020



E.S.E. HOSPITAL ORITO

NIT: 846000474-7

"ACCIÓN POR LA SALUD DE TODOS"

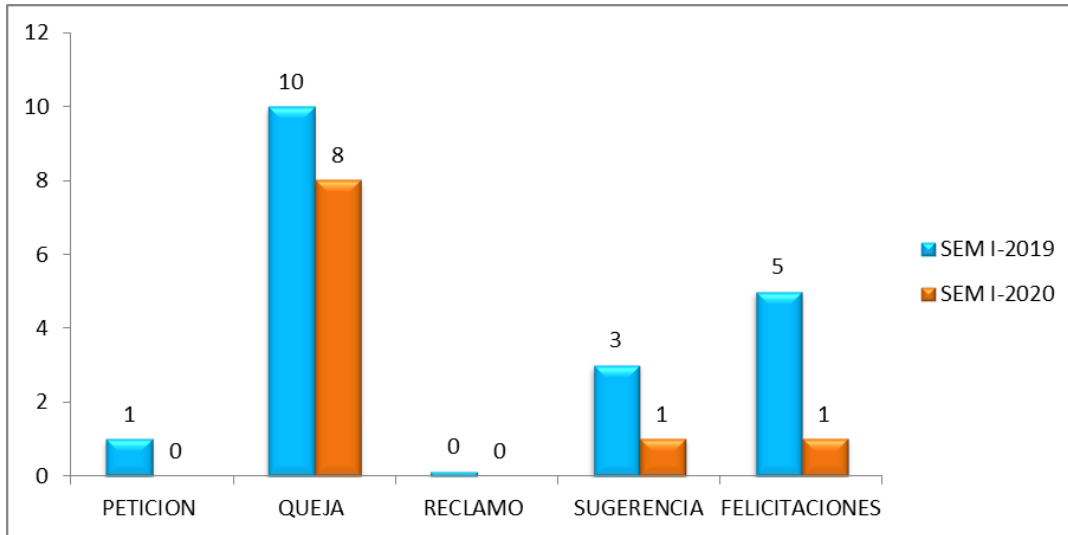


Grafico 9 – Variación - Fuente: Análisis SIAU Semestre I-2020

En el Grafico 10 se refleja el comportamiento de las PQRS-F recibidas y las PQRS-F cerradas oportunamente.

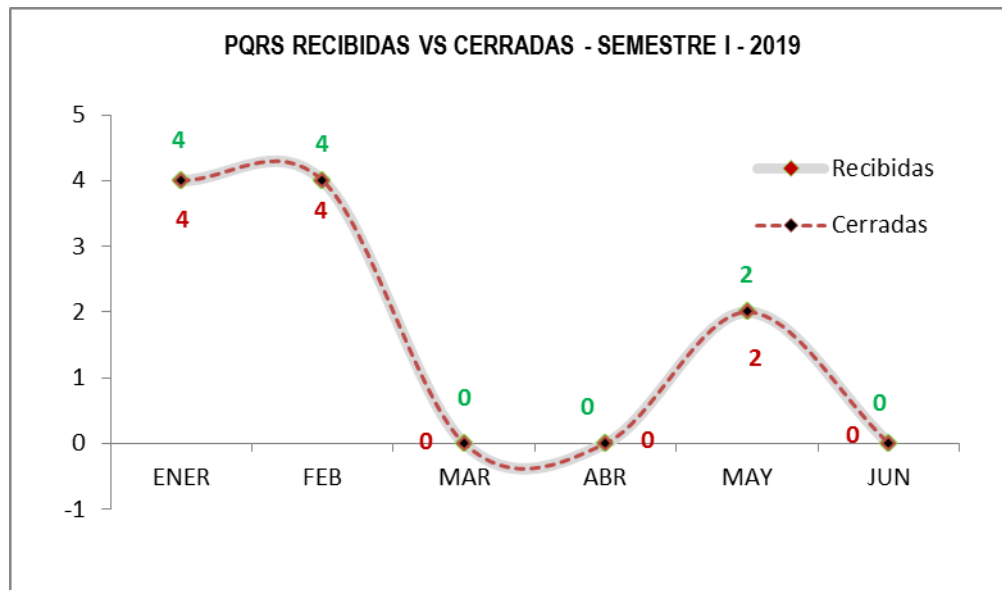


Grafico 10 – Variación - Fuente: Análisis SIAU Semestre I-2020



E.S.E. HOSPITAL ORITO

NIT: 846000474-7

“ACCIÓN POR LA SALUD DE TODOS”

INDICADORES

Las encuestas miden la satisfacción global de los usuarios (Indicador 1) que para el primer semestre reflejan un 94,09% de satisfacción para un total 1337 encuestados, y de un total de 10 PQRS-F se cerraron 10 con un 100% oportunidad o gestión de PQRS-F (Ver Tabla 8).

NOMBRE INDICADOR	INDICADOR	SEM I 2019	SEM I 2020	VARIACIÓN	%	ESTADO
Satisfacción Global	Encuestados satisfechos / Total encuestados	92,35%	94,09%	0,02	1,9%	AUMENTO
Gestión PQRS	PQRS Cerradas / Total PQRS recibidas	83,33%	100%	0,20	20,0%	AUMENTO

TABLA 8 - Fuente: Variación - Análisis SIAU-Semestre I-2020

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- ✓ El comportamiento de las quejas refleja un aumento considerable ocasionado por la situación de posible contagio COVID
- ✓ De igual manera desde el mes de abril la institución cerro la atención de consulta externa para servicios solo atendió urgencias por emergencias COVID, esto ocasionó una adaptación a métodos de atención usuarios bajo los lineamientos de ley para atender clientes vía tele consulta.
- ✓ La gestión de PQRS-F debe fortalecerse por mecanismos virtuales se sugiere sean por Pagina Web y promocionar por Facebook y Whatsapp.
- ✓ Se requiere de igual manera fortalecer la administración de las PQRS-F y se sugiere mantener los expedientes de PQRS organizados con sus respectivas respuestas a usuarios.
- ✓ Este primer semestre del año la satisfacción global subió a 94,09%, que pudo ser ocasionado porque la mayoría de encuestas se realizó por tele consulta.
- ✓ Se sugiere que se realice una guía de Atención al ciudadano como complemento del plan anticorrupción para el 2020.
- ✓ Se sugiere nuevamente que debe renovarse los miembros de la asociación de usuarios como lo exige la norma ya que no se evidencia un acto administrativo actualizado.

REALIZADO POR:
GONZALO ANDRES VERA RIOS
JEFE CONTROL INTERNO
30 DE DICIEMBRE DE 2020