



**INFORME**

**SIAU - PQRS**

**SEGUNDO SEMESTRE 2020**

**FECHA: DIA: 30 MES: ENERO AÑO: 2021**

**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 SEGUNDO 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 JULIO DE 2020 HASTA EL 31 DE DICIEMBRE 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 SEGUNDO semestre del 2020 se realizaron un total de **2187** 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 julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre. (Ver Tabla 1).



# E.S.E. HOSPITAL ORITO

NIT: 846000474-7

“ACCIÓN POR LA SALUD DE TODOS”

SEMESTRE II - AÑO 2020									
PREGUNTA 1 SATISFACCIÓN	CALIFICACIÓN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOT SEM	%
Como calificaria su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	MUY BUENA	125	163	195	198	182	190	1053	48,1%
	BUENA	139	159	101	169	190	189	947	43,3%
	REGULAR	18	8	4	21	8	10	69	3,2%
	MALA	6	2	3	15	8	2	36	1,6%
	MUY MALA				1	1	1	3	0,1%
	NO RESPONDIERON	15	10		26	10	18	79	3,6%
<b>TOTAL MES</b>		<b>303</b>	<b>342</b>	<b>303</b>	<b>430</b>	<b>399</b>	<b>410</b>	<b>2187</b>	<b>100%</b>

Recomendaria a familiares y amigos esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	185	211	197	207	224	284	1308	59,8%
	PROBABLEMENTE SI	102	119	101	171	151	109	753	34,4%
	DEFINITIVAMENTE NO				5	2	1	8	0,4%
	PROBABLEMENTE NO	5	3	1	22	7	10	48	2,2%
	NO RESPONDIERON	11	9	4	25	15	6	70	3,2%
<b>TOTAL MES</b>		<b>303</b>	<b>342</b>	<b>303</b>	<b>430</b>	<b>399</b>	<b>410</b>	<b>2187</b>	<b>100%</b>

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

La tendencia de los datos es exponencial por el aumento de las encuestas realizadas en los meses de octubre y diciembre y un crecimiento en el semestre. (Ver Gráfico 1).

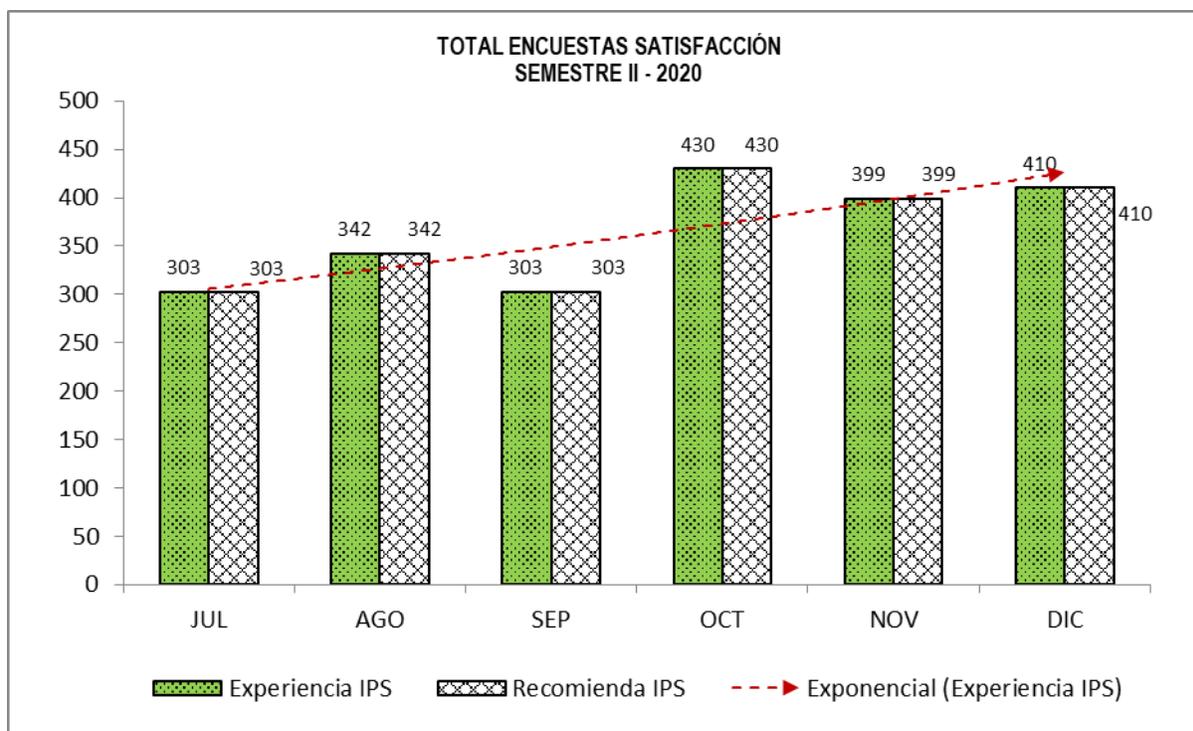


GRAFICO 1: Cantidad encuestas x mes - Fuente: Análisis SIAU-2020



## 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-II-2020 con un 48.1 % (MUY BUENA) y un 43.3% (BUENA), para un total de 91.5% de usuarios satisfechos con la experiencia de los servicios prestados en la ESE Hospital Orito, y un 59,81% (DEFINITIVAMENTE SI) contra un 0.37% (DEFINITIVAMENTE NO) de usuarios que recomendarían la ESE Hospital Orito. Se refleja una **DISMINUCIÓN DEL (78%)** en la imagen de la institución a través de la recomendación de la ESE, entre el segundo semestre de 2019 y el segundo semestre de 2020, se le atribuye a las decisiones gerenciales, la situación COVID y los cambios de personal en el área asistencial (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 II - 2019	SEM II - 2020	VARIACIÓN	%	ESTADO
MUY BUENA	51,0%	48,1%	-0,056	-6%	DISMINUYO
BUENA	41,3%	43,3%	0,047	5%	AUMENTO
REGULAR	4,2%	3,2%	-0,243	-24%	DISMINUYO
MALA	1,7%	1,6%	-0,006	-1%	DISMINUYO
MUY MALA	1,5%	0,1%	-0,908	-91%	DISMINUYO
NO RESPONDIERON	0,3%	3,6%	9,542	954%	AUMENTO

¿Recomendaria a familiares y amigos esta IPS?					
CALIFICACIÓN	SEM II - 2019	SEM II - 2020	VARIACIÓN	%	ESTADO
DEFINITIVAMENTE SI	58,20%	59,81%	0,028	3%	AUMENTO
PROBABLEMENTE SI	36,89%	34,43%	-0,067	-7%	DISMINUYO
DEFINITIVAMENTE NO	1,66%	0,37%	-0,779	-78%	DISMINUYO
PROBABLEMENTE NO	0,97%	2,19%	1,261	126%	AUMENTO
NO RESPONDIERON	2,28%	3,20%	0,401	40%	AUMENTO

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



# E.S.E. HOSPITAL ORITO

NIT: 846000474-7

“ACCIÓN POR LA SALUD DE TODOS”

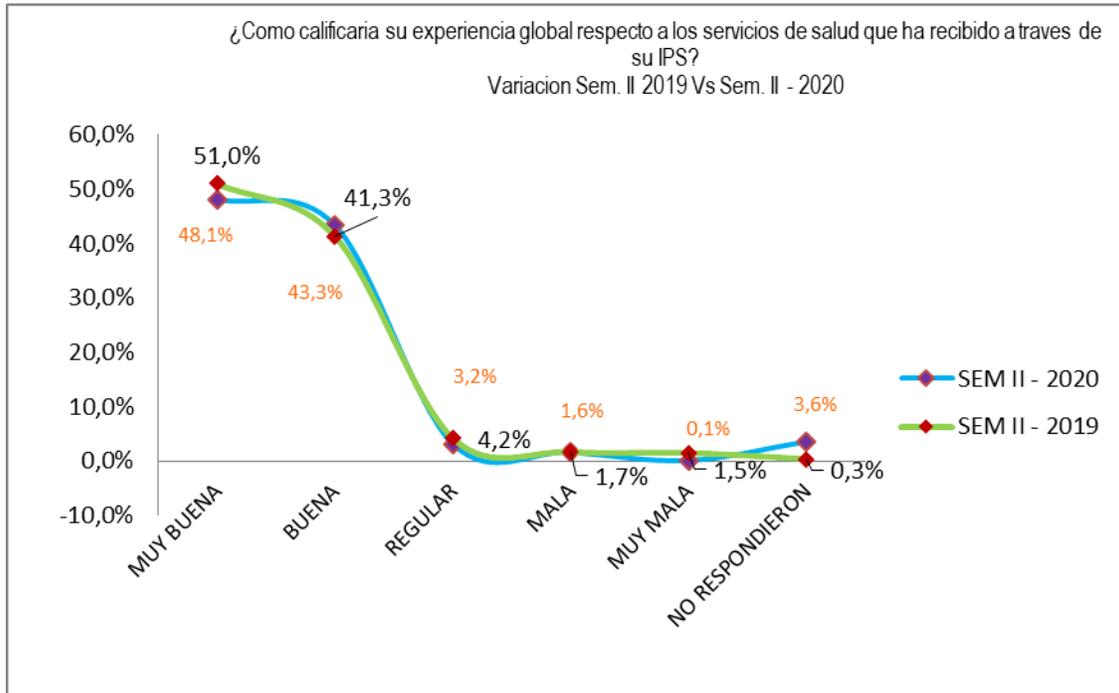


GRAFICO 2: Comportamiento Pregunta 1 - Fuente: Análisis SIAU Semestre II-2020

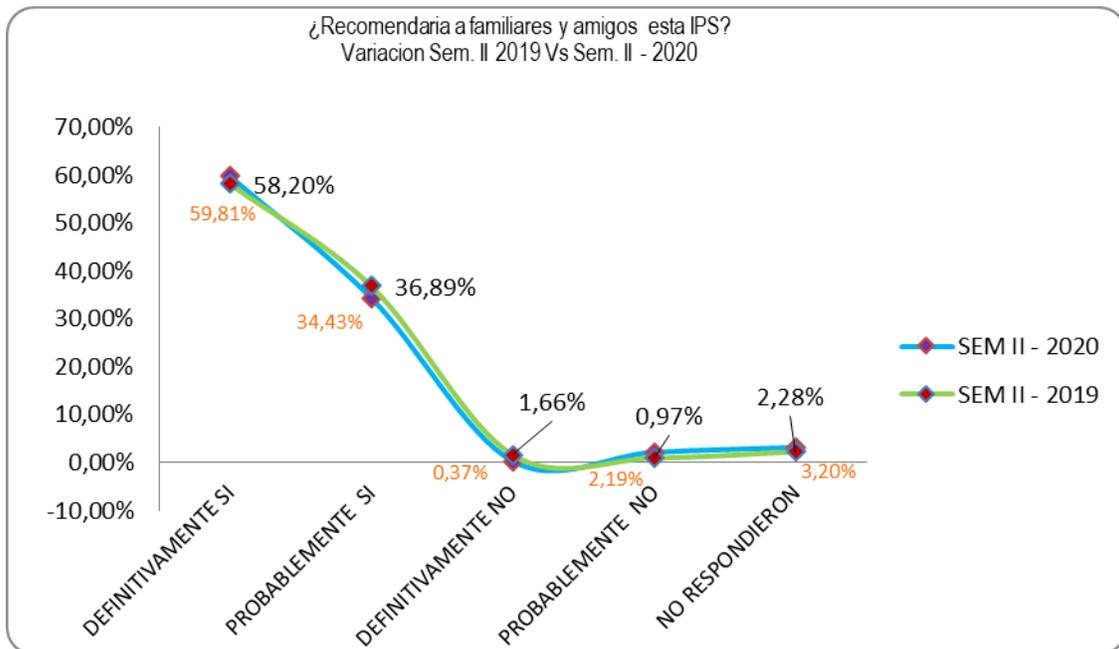


GRAFICO 3: Comportamiento Pregunta 2 - Fuente: Análisis SIAU Semestre II-2020

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”

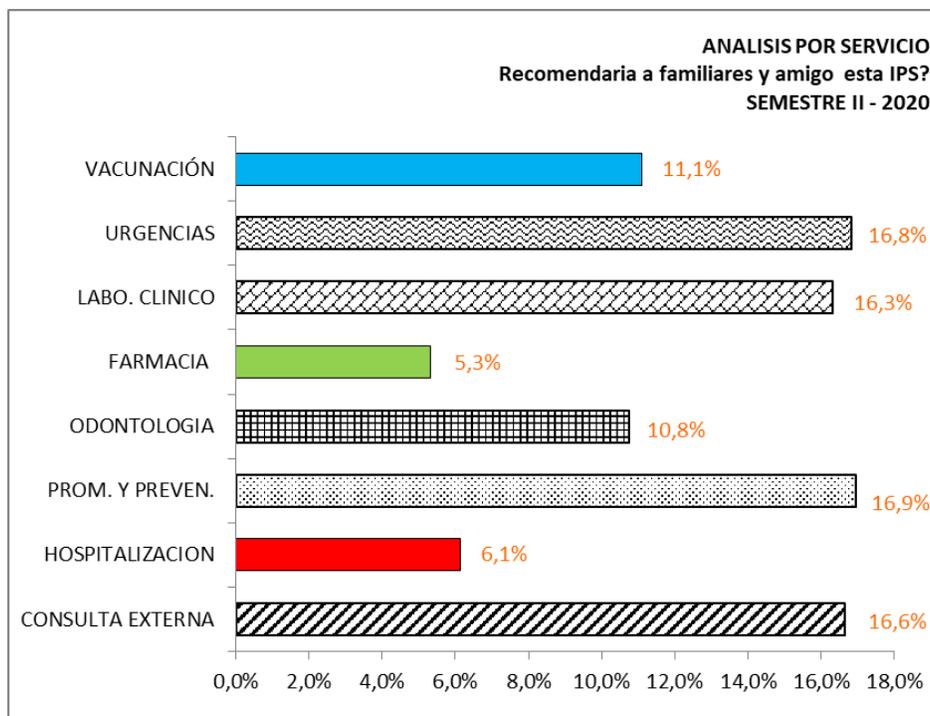
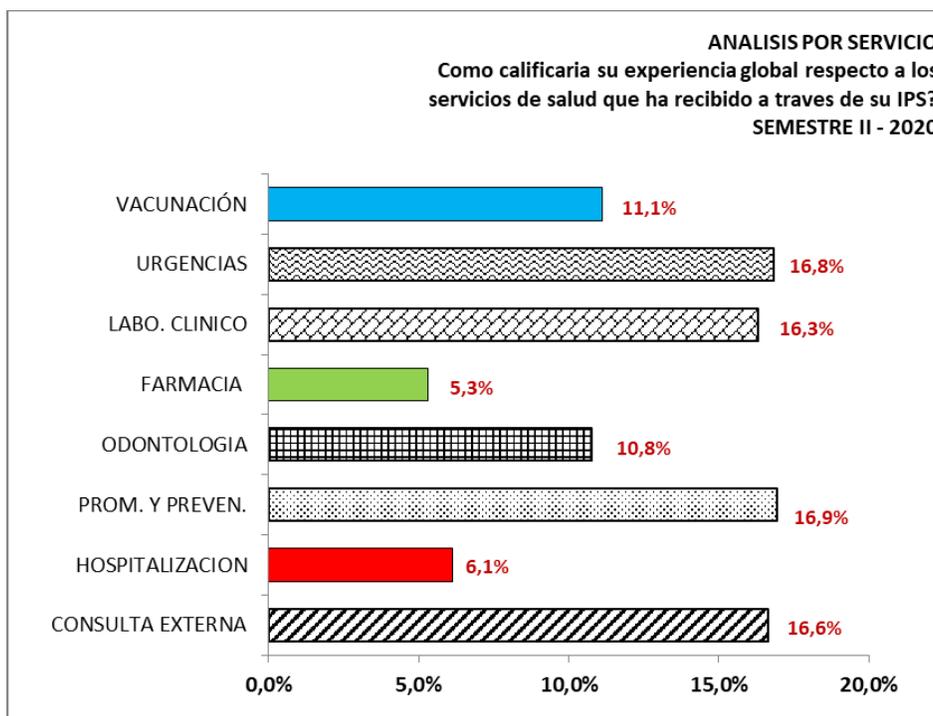


GRAFICO 4: Porcentajes por áreas - Fuente: Análisis SIAU-Semestre I-2020



## E.S.E. HOSPITAL ORITO

NIT: 846000474-7

“ACCIÓN POR LA SALUD DE TODOS”

### PQRS

En el segundo semestre del año 2020 se recibieron **(11) PQRS**, de tipo queja, sugerencia y felicitación, de las cuales el mes con mayor número de PQRS fue diciembre seguido de noviembre y septiembre. Las **QUEJAS** reflejan un 81.8% en este semestre comparado con un 66.7% del mismo semestre para el 2019 (Ver Tabla 4).

TOTAL PQRS SEMESTRE II - 2020								
TIPO	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
PETICION	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
QUEJA	0	2	0	0	2	5	9	81,8%
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
SUGERENCIA	0	0	0	0	1	0	1	9,1%
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	1	1	9,1%
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>

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

Para este segundo semestre se evidenció que las áreas con mayor asignación de PQRS, son URGENCIAS y CONSULTA EXTERNA ambas con un 36.4%, seguido de HOSPITALIZACIÓN con un 27.3%. Las áreas que no generaron PQRS son PYM, ODONTOLOGIA, FARMACIA, LABORATORIO y VACUNACIÓN. (Ver Tabla 5 y Grafico 7).

PQRS POR SERVICIOS SEMESTRE II - 2020								
SERVICIO	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
CONSULTA EXTERNA		2				2	4	36,4%
HOSPITALIZACION					1	2	3	27,3%
PROM. Y PREVEN.							0	0,0%
ODONTOLOGIA							0	0,0%
FARMACIA							0	0,0%
LABO. CLINICO							0	0,0%
URGENCIAS					2	2	4	36,4%
VACUNACIÓN							0	0,0%
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

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



## E.S.E. HOSPITAL ORITO

NIT: 846000474-7

“ACCIÓN POR LA SALUD DE TODOS”

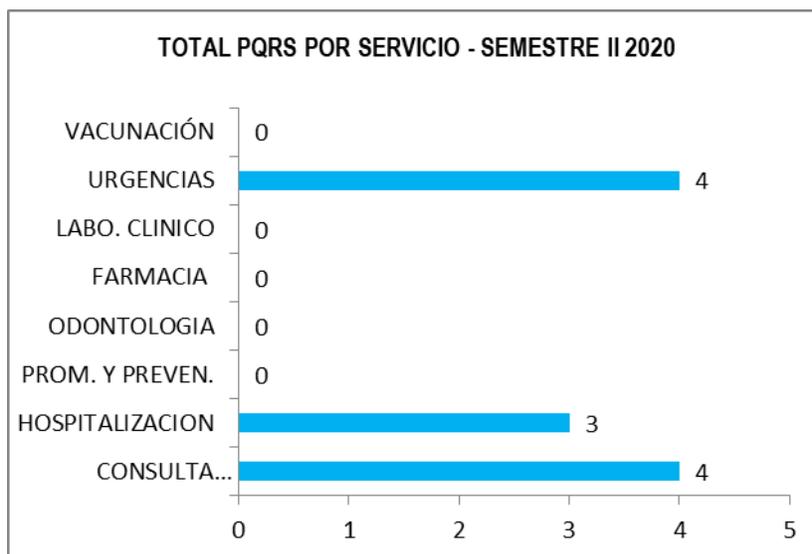


Grafico 7 - Fuente: Análisis SIAU Semestre II-2020

Las PQRS recibidas fueron clasificadas según la condición de la queja, dicha clasificación refleja que la mayoría es por DESACUERDO EN CAMBIO DE PROFESIONAL y MALA ATENCIÓN DEL PROFESIONAL MÉDICO. (Ver Tabla 6 y Grafico 8).

CLASIFICACION PQRSF	TOTAL
Mala atencion	1
Demora en atencion	1
Desacuerdo en cambio de profesional	2
Mala informacion de procedimientos	1
Mala atencion del profesional medico	3
Fumigación instalaciones	1
Personal medico	1
Felicitación	1
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

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



## E.S.E. HOSPITAL ORITO

NIT: 846000474-7

“ACCIÓN POR LA SALUD DE TODOS”

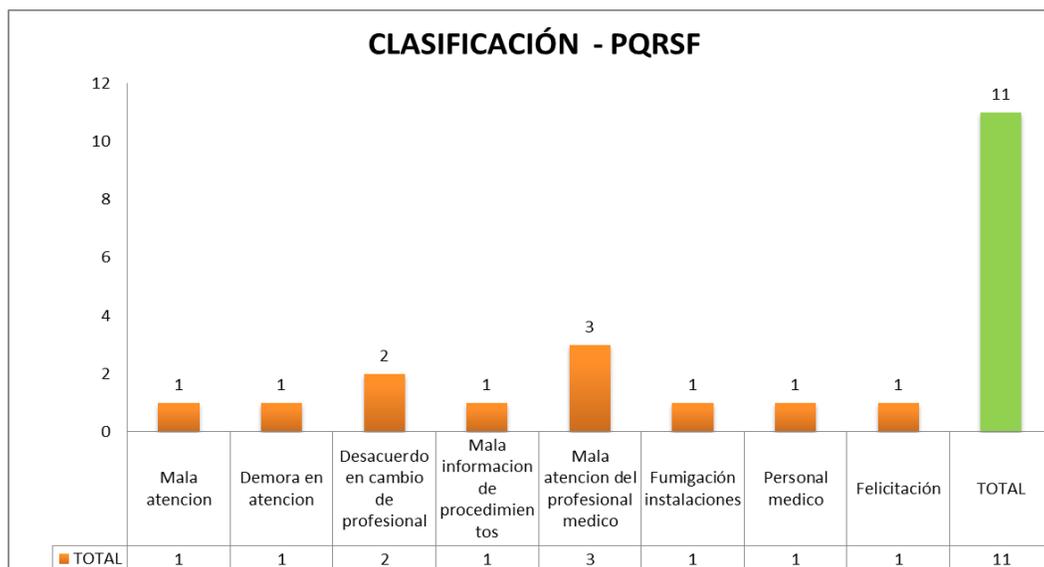


Grafico 8 - Fuente: Análisis SIAU Semestre II-2020

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 felicitaciones entre el primer semestre del año 2018 y el primero del 2020. (Ver Tabla 7 y Gráfico 9).

TIPO	SEM II-2019	SEM II-2020	VARIACIÓN	%	ESTADO
PETICION	0	0	---	---	NA
QUEJA	4	9	1,250	125%	AUMENTO
RECLAMO	0	0	---	---	NA
SUGERENCIA	1	1	0,000	0%	IGUAL
FELICITACIONES	1	1	0,000	0%	IGUAL

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



# E.S.E. HOSPITAL ORITO

NIT: 846000474-7

“ACCIÓN POR LA SALUD DE TODOS”

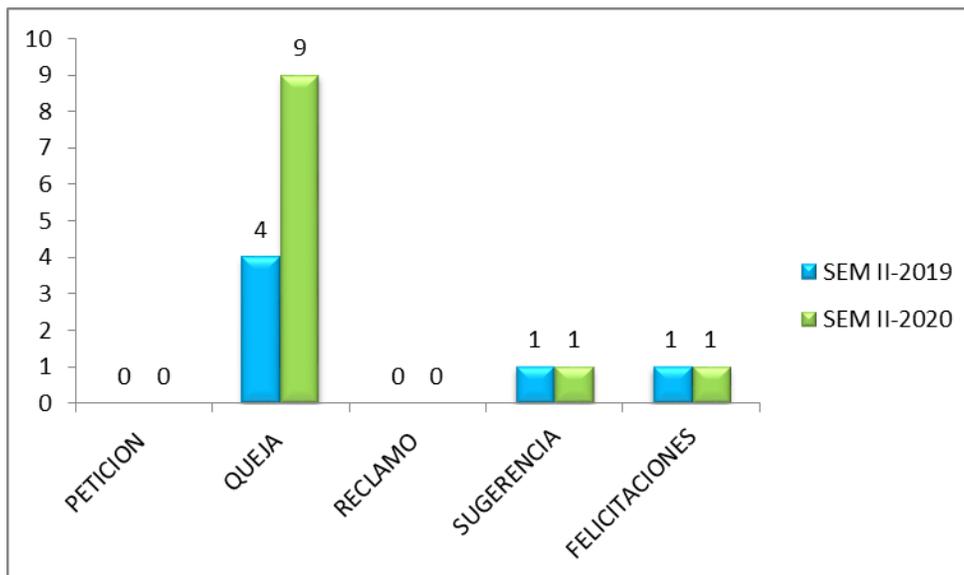
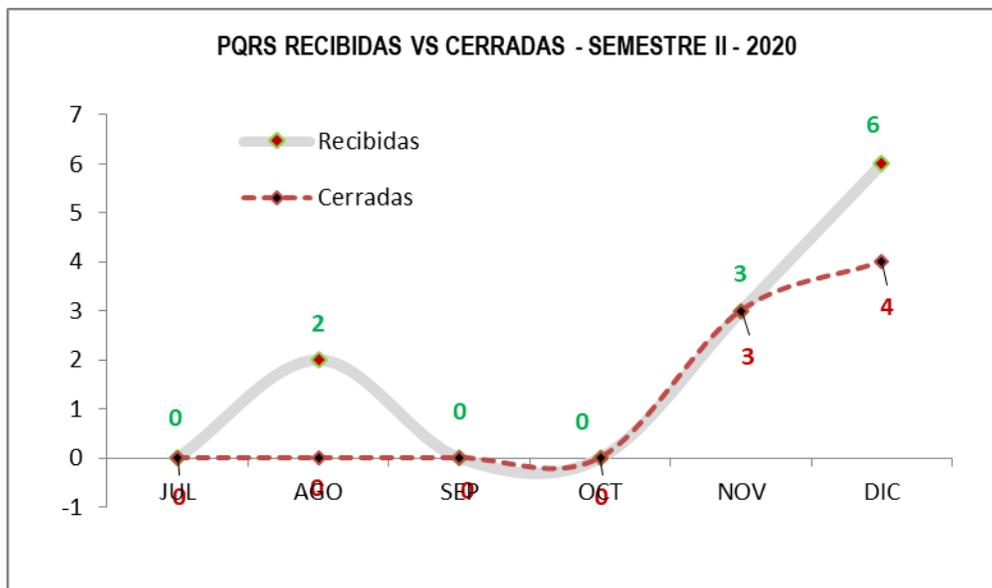


Grafico 9 – Variación - Fuente: Análisis SIAU Semestre II-2020

En el Grafico 10 se refleja el comportamiento de las PQRS-F recibidas y las PQRS-F cerradas oportunamente, se evidencia que en el mes de DICIEMBRE (2) DOS PQRS no fueron respondidas, esto fue ocasionando por deficiencia del área responsable de generar la respuesta oportuna. De igual manera en la segunda grafica se puede evidenciar que las PQRS han disminuido en el año 2020 por el confinamiento de la emergencia sanitaria COVID-19.





# E.S.E. HOSPITAL ORITO

NIT: 846000474-7

“ACCIÓN POR LA SALUD DE TODOS”

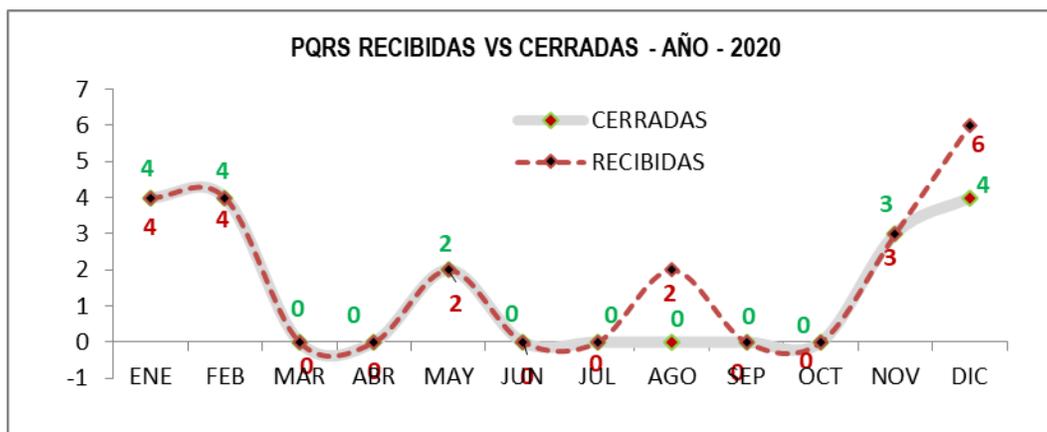


Grafico 10 – Variación - Fuente: Análisis SIAU Semestre II-2020

## INDICADORES

Las encuestas miden la satisfacción global de los usuarios (Indicador 1) que para el segundo semestre reflejan un **91,45%** de Satisfacción Global de un total **2187** encuestados, y de un total de **27** PQRS-F (Indicador 2), solo de 63,64% se cerraron oportunamente (Ver Tabla 8).

No.	NOMBRE INDICADOR	INDICADOR	SEM II 2019	SEM II 2020	VARIACIÓN	%	ESTADO
1	Satisfacción Global	Encuestados satisfechos / Total encuestados	92,35%	91,45%	-0,0097	-0,97%	DISMINUYO
2	Gestión PQRS	PQRS Cerradas / Total PQRS recibidas	83,33%	63,64%	-0,2364	-23,64%	DISMINUYO

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



## E.S.E. HOSPITAL ORITO

NIT: 846000474-7

“ACCIÓN POR LA SALUD DE TODOS”

### RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- ✓ Los datos son tomados y entregados por la gestión SIAU de la entidad.
- ✓ Se sugiere actualizar el manual SIAU para mejorar las acciones de mejora del servicio al usuario.
- ✓ Comportamiento de la Satisfacción Global desde el año 2017 hasta el 2020:

SATISFACCIÓN GLOBAL	
SEMESTRE	%
I-2017	80,53%
II-2017	85,56%
I-2018	84,96%
II-2018	87,69%
I-2019	79,97%
II-2019	92,35%
I-2020	94,09%
II-2020	91,45%

- ✓ Este último semestre del año la satisfacción global disminuyó, que pudo ser ocasionado por los cambios de gerencia, emergencia sanitaria Covid y cambio de personal asistencial.
- ✓ Las NO respuestas de las PQRS fueron ocasionadas por la oportuna respuesta de dos casos, uno en la atención del personal administrativo de consulta externa en facturación y la otra por atención en Urgencias por personal asistencial.

**REALIZADO POR:**  
**GONZALO ANDRES VERA RIOS**  
JEFE CONTROL INTERNO  
16 DE MARZO DE 2021