

 HOSPITAL SAN JOSÉ <i>Confianza y amor para todos.</i> NIT. 891.580.002-5	CONTROL INTERNO	FO-ARH-01
		Versión: 04
		Página 1 de 1

ANALISIS DE LAS PQRS TERCER TRIMESTRE DEL 2023

PROCESO AUDITADO	Seguimiento a las quejas, sugerencias y peticiones, felicitaciones presentadas al sistema de información y atención al usuario, del tercer trimestre del 2023
JEFE DEL PROCESO	Víctor Fabio Gómez Franco -Jefe Oficina Asesora de Control Interno.
AUDITOR	Gustavo callejas Calvache , Profesional de apoyo auditorias administrativas.
OBJETO	-Verificar el cumplimiento de las actividades del Sistema Integral de Atención al Usuario (SIAU). -Realizar seguimiento a los procedimientos de: Manejo de Buzón de Sugerencias, Trámite de sugerencias, quejas y felicitaciones. -Verificar la consolidación de las quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias de los usuarios y -Verificar el diligenciamiento de los indicadores y su seguimiento
ALCANCE	El informe en mención evalúa el tercer trimestre comprendido entre julio y septiembre del 2023.
	Constitución Política de Colombia: En su artículo 23 establece <i>"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las Autoridades por motivos de interés general o Particular y a obtener pronta resolución."</i> Ley 87 de 1993: <i>"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"</i> artículo 12 literal i) <i>"Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente"</i>. Decreto 1757 del 3 de agosto del 1994, artículo 4, servicio de atención de la comunidad. Los niveles de Dirección Municipal, Distrital y Departamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud organizaran un servicio de atención a la comunidad, a través de las dependencias de participación social, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos. Para el adecuado servicio de atención a la comunidad en salud se deberá a través suyo, velar porque las instituciones prestatarias de servicios de salud, sean publicas, privadas o mixtas, establezcan los mecanismos de atención a sus usuarios y canalicen adecuadamente sus peticiones. Norma técnica colombiana NTC-ISO 1002 del 2005, Gestión de la calidad, satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de quejas en las organizaciones Resolución 14437 de 1991, por la cual se constituye los mites de ética hospitalaria y se adopta el decálogo de los Derechos de los pacientes Resolución 0182, del 10 de mayo del 2010, del Hospital universitario San José de Popayán "E.S.E, mediante la cual se adopta los deberes y derechos del paciente Código de ética, formato de quejas y reclamos. Ley 1474 de 2014: <i>"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"</i> en su artículo 76 establece <i>"La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo</i>



HOSPITAL
SAN JOSÉ

Confianza y valor para su vida

NIT. 891.580.002-5

CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1

	con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular". Decreto 1166 del 2016, por el cual se adicional el capítulo 12 al Título 3 del la parte 2 del Libro 2 del Decreto del 1069 del 2015, Decreto Único reglamentario del Sector de Justicia y del derecho, relacionado con representación, tratamiento y radicaciones las peticiones presentadas verbalmente Decreto 943 del 21 de mayo de 2014: "Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el estado colombiano MECI 2014 en su componente Información y comunicación interna establece como elementos mínimos: Mecanismos para recibir sugerencias o solicitudes de los funcionarios, Sistema de Información para la atención de las peticiones, quejas, reclamaciones o recursos de los ciudadanos, punto de atención al usuario Resolución 0286 del 18 de marzo de 2017: "Por medio de la cual se ajusta el Plan Anticorrupción para el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E" establece en su componente 4 los mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano a través de Buzón de Sugerencias, Atención de Quejas, reclamos y sugerencias en la Oficina de SIAU, Medición de la Satisfacción del usuario, Sistema Integral de Atención al Usuario, Liga de Usuarios. Resolución 256, del 5 de febrero del 2016. Que tiene como objetivo, dictar disposiciones, relacionadas con el sistema de calidad, como componente del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la atención de Salud – SOGCS del SGSS y establecer los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud estructurados bajo el presupuesto de su interrelación entre si y el enfoque al mejoramiento de la calidad en salud que impacte en el usuario como finalidad primordial de los diferentes componentes de dicho sistema Resolución: 054 del 2017, del 30 de enero del 2017, por el cual se reglamenta el tramite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública. Decreto N°648 del 19 de abril de 2017 "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública."
	Decreto N° 1499 del 11 de septiembre de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015.
FECHA DE AUDITORIA	Inicio: Octubre 30 del 2023 Finaliza: Octubre 31 del 2023
METODOLOGIA	Se solicitó a la Oficina de Sistema de atención al usuario –SIAU- el consolidado de PQRSF los planes de mejoramiento y los seguimientos de los indicadores del tercer trimestre del 2023.

 HOSPITAL SAN JOSÉ <i>Confianza y calidad para su salud</i> NIT. 891.580.002-5	CONTROL INTERNO	FO-ARH-01
		Versión: 04
		Página 1 de 1

Dentro de las funciones a su cargo el SIAU brinda educación y orientación a sus usuarios, labor que para el tercer trimestre del 2023 lleva a cabo realizando recorridos por los diferentes servicios educando e identificando necesidades, las cuales se van gestionando con los líderes de los servicios, evitando de ésta forma que el usuario coloque la queja y mejorando la satisfacción. De la educación impartida se lleva registro en formato definido para tal fin, se consolida en un formato Excel y se genera la información. En el tercer semestre se brindó educación a 11488 usuarios, para un consolidado en lo que va corrido del año de 31193 usuarios.

De la misma manera se brinda educación en el proceso de inducción de nuevos colaboradores, cumpliendo con el cronograma de Talento Humano y así mismo el SIAU participa en la inducción de estudiantes mediante el proceso de docencia y servicio.

La oficina de Control Interno realiza el seguimiento a estas actividades y verifica las evidencias enviadas por el SIAU.

A continuación se relaciona el cronograma de inducción general para el segundo semestre del 2023.

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ DE POPAYÁN E.S.E. CRONOGRAMA DE INDUCCIÓN GENERAL VIGENCIA: II SEMESTRE 2023						
ACTIVIDAD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
INDUCCIÓN GENERAL	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES
HORA: 8:20 AM						
LUGAR: SALON PATOLOGÍA	17 Y 31	14 Y 28	11 Y 25	17 Y 30	14 Y 27	11 Y 26
PROGRAMACION INDUCCION GENERAL 2022						
HORA	TEMAS				RESPONSABLE	
8:20- 8:50 AM	BIENVENIDA Y PRESENTACION POLITICA TALENTO HUMANO- CODIGO INTEGRIDAD CULTURA ORGANIZACIONAL				OFICINA DE TALENTO HUMANO	
8:50-9:30 AM	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO- PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD SISTEMA OBLIGATORIO DE LA GARANTIA DE LA CALIDAD -HABILITACIÓN - PAMEC - INDICADORES ACREDITACION - PROCESO DE AUTOEVALUACION				OFICINA ASESORA DE PLANEACION ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
9:30-9:50 AM						
9:50- 10AM	RECESO				RECESO	
10:00-10:20 AM	POLITICA DE GESTION AMBIENTAL				GESTION AMBIENTAL	
10:20- 10:40 AM	POLITICA DE HUMANIZACION SISTEMAS DE INFORMACIÓN				HUMANIZACIÓN SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN	
10:40- 11:00 AM						
11:00-11:20	CONVENIO DOCENCIA Y SERVICIO SIAU				CONVENIO DOCENCIA SIAU	
11:20-11:40AM						
11:40- 12:00 M	POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO				SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	
12:00- 12:20 PM	CONTROL DE INFECCIONES				COMITE DE INFECCIONES	
12:20- 12:40 PM	POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE				SEGURIDAD DEL PACIENTE	

Dirección: Carrera 6 # 10N – 142 Popayán – Cauca
Email: gescontrol@hospitalsan jose.gov.co

Líneas de atención: 8234508 ext. 245
Oficina de atención al usuario: 3206651134

www.Hospitalsan jose.gov.co

Gestión de las PQRSF

La apertura de buzones se realiza dos días por semana, actualmente los días martes y viernes con acompañamiento de aseguramiento de la calidad, veedores del ciudadano como personería municipal, asociación de usuarios. Se realiza acta en cada apertura, dejando evidencia firmada de la recolección y clasificación de los formatos en cada uno de los buzones de la institución.

El consolidado de este trimestre se representa en el siguiente cuadro:

 HOSPITAL SAN JOSÉ					
FECHA	FORMATOS ENCONTRADOS	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	NO TRAMITADOS
04-07-2023	41	7	7	32	0
07-07-2023	53	20	7	15	0
11-07-2023	57	10	9	47	0
14-07-2023	41	10	8	28	0
18-07-2023	50	9	5	89	7
21-07-2023	46	9	8	37	0
25-07-2023	77	20	4	52	0
28-07-2023	74	23	13	50	0
TOTAL JULIO	439	103	50	325	7
01-08-2023	74	13	13	63	0
04-08-2023	72	14	8	58	0
08-08-2023	57	10	7	46	0
11-08-2023	78	27	12	48	2
15-08-2023	80	14	7	67	0
18-08-2023	65	13	7	35	0
22-08-2023	37	7	5	19	0
25-08-2023	67	12	7	56	0
29-08-2023	35	9	0	30	0
TOTAL AGOSTO	508	119	50	411	2
01-09-2023	54	10	11	43	0
05-09-2023	60	13	11	48	1
08-09-2023	71	13	9	58	0
12-09-2023	44	9	2	34	0
15-09-2023	85	13	4	72	1
19-09-2023	60	15	13	43	0
22-09-2023	72	4	5	64	0
26-09-2023	53	8	6	44	0
29-09-2023	65	14	11	51	1
TOTAL SEPTIEMBRE	564	99	72	457	1

Para este tercer trimestre se programaron 26 aperturas, las cuales se realizaron en su totalidad logrando un porcentaje de cumplimiento del 100%, adicional a buzones, se reciben las pqrsf que ingresan por ventanilla, correo y plataforma web, las cuales se enrutan hacia el aplicativo Nexura para ser gestionadas y guardar la trazabilidad.

 HOSPITAL SAN JOSE <i>Confianza y valor para la vida</i> NIT. 891.580.002-5	CONTROL INTERNO	FO-ARH-01
		Versión: 04
		Página 1 de 1

Es importante aclarar que con el cambio en la normatividad de la circular de la Supersalud de junio de 2023, se modifican los tiempos de respuesta para los reclamos a menos de 72 horas todos y esto afecta el cumplimiento dado que es muy corto el tiempo para dar solución interna. Para el tercer trimestre se tuvo el siguiente consolidado :

PQRSF TERCER TRIMESTRE 2023	
Tipo de solicitud	Total
Felicitaciones	1198
Queja (por atención de funcionario)	180
Sugerencia	153
Reclamo	78
Peticion	52
Reclamo de riesgo simple	31
Denuncia	5
Reclamo de riesgo priorizado	4
Resultados imágenes diagnóstica	3
Reclamo de riesgo vital	1
Total general	1705

Durante el tercer trimestre se recibieron 180 quejas, lo que representa el 10.55% de alguna insatisfacción por parte de nuestros usuarios pero también hay que destacar el 70% de satisfacción. Teniendo en cuenta el cambio en la normatividad, la queja es cuando el usuario manifiesta que fue mal atendido por un funcionario, de esta forma se tiene que en el tercer trimestre se presentaron 180 quejas de este tipo, las cuales fueron enviadas a cada coordinador y a cada uno de los sindicatos que agremia los colaboradores como participantes de los procesos. Se envía copia a talento humano del hospital con el fin de que se haga el seguimiento y la articulación con las agremiaciones sindicales en aras de que se intervenga a las personas y se hagan las mejoras correspondientes que conlleven a mejorar la atención de los usuarios. A continuación se presenta un cuadro resumen de las quejas por cada uno de los servicios:

Tipo de solicitud	Clasificación de PQR	Total
	Trato recibido	91
	Falta de oportunidad	42
	Información suministrada	18
Queja (por atención de funcionario)	Pertinencia	11
	Higiene y confort	7
	Seguridad	7
	Accesibilidad	3
	Confidencialidad	1
Total Queja (por atención de funcionario)		180



HOSPITAL
SAN JOSE

Confianza y valor para su vida

NIT. 891.580.002-5

CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1

En general las quejas son por actitud, falta de empatía de los colaboradores, mala actitud al entregar información y oportunidad en los servicios para resolver sus necesidades o procedimientos. Es importante el seguimiento de identificación de cuáles son los derechos que consideran más vulnerados nuestros usuarios por lo que se tiene el siguiente resumen:

Tipo de solicitud	Clasificación de PQR	Total
	Falta de oportunidad	35
	Trato recibido	16
	Información suministrada	7
	Hotelería y confort	6
	Pertinencia	6
Reclamo	Accesibilidad	4
	Seguridad	4
Total Reclamo		78
Tipo de solicitud	Clasificación de PQR	Total
	Falta de oportunidad	2
Reclamo de riesgo priorizado	Accesibilidad	1
	Trato recibido	1
Total Reclamo de riesgo priorizado		4
Tipo de solicitud	Clasificación de PQR	Total
	Falta de oportunidad	14
	Información suministrada	9
Reclamo de riesgo simple	Trato recibido	5
	Seguridad	2
	Accesibilidad	1
Total Reclamo de riesgo simple		31
Tipo de solicitud	Clasificación de PQR	Total
Reclamo de riesgo vital	Falta de oportunidad	1
Total Reclamo de riesgo vital		1

La falta de oportunidad para procedimientos quirúrgicos ambulatorios, internados, las citas especializadas y los resultados en imágenes son el mayor volumen de reclamos. El trato recibido es parte de los reclamos generales que no definen funcionario pero que son manifestaciones a tener en cuenta con el personal.

De la misma manera se destaca el alto porcentaje de felicitaciones que tuvo nuestra entidad y se categoriza por servicios de la siguiente manera:



**HOSPITAL
SAN JOSE**

Confianza y calor para todos

NIT. 891.580.002-5

CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1

Tipo de solicitud	Clasificación de Servicios	Total
	CIRUGIA - QUIROFANOS	249
	ESTANCIA GENERAL MEDICO QUIRURGICA	164
	ESTANCIA GENERAL MEDICA	153
	ONCOLOGIA	74
	ESTANCIA GENERAL GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	58
	CONSULTA EXTERNA	57
	UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS PEDIATRICOS	55
	ESTANCIA GENERAL TRAUMATOLOGICA	47
	NEFROLOGIA HOSPITALARIA	47
	URGENCIAS ADULTOS	43
	ESTANCIA GENERAL QUIRURGICA	39
	UNIDAD DE QUEMADOS PEDIATRICO	31
	UNIDAD CUIDADO INTERMEDIO ADULTO	30
	URGENCIAS PEDIATRICAS	20
	SERVICIOS GENERALES	16
	UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATAL	14
	ENDOSCOPIA	11
	ESTANCIA GENERAL PEDIATRICA HOSPITALIZACIÓN	11
	MADRE CANGURO	11
	UNIDAD DE CUIDADOS INTERMEDIOS NEONATAL	11
	ECONOMATO	10
Felicitaciones	ATENCION AL USUARIO	8
	UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS ADULTOS	8
	TERAPIA FISICA	7
	UNIDAD DE SALUD MENTAL	6
	VIGILANCIA	6
	UNIDAD DE CUIDADOS INTERMEDIOS PEDIATRICO	4
	FACTURACIÓN	3
	IMAGENOLOGIA	3
	BANCO DE SANGRE	1
	SALA PARTOS	1
Total Felicitaciones		1198

Este valor se compara con el resultado obtenido en las encuestas de satisfacción y se evidencia que los usuarios realmente están satisfechos y agradecidos con los servicios brindados en la institución. En lo corrido del año vemos que las felicitaciones oscilan entre el 75 y 85% del total de pqr's recibidas a través de los buzones.

Numerador				Denominador				Rango de calificación													
Número de felicitaciones recibidas				Número de pqr's recibidas				Satisfactorio	S	10%											
Fuente Numerador				Fuente Denominador				Valor obtenido en el periodo													
Cuenta de PQR's recibidos del usuario de manera presencial				Cuenta de PQR's recibidos del usuario de manera presencial				76,26%													
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total								
Numerador	115	173	152	171	141	165	161	171	171	171	171	171	171								
Denominador	429	430	429	429	429	429	429	429	429	429	429	429	429								
Resultado	26,8%	40,2%	35,4%	40,1%	32,9%	38,5%	37,5%	40,1%	40,1%	40,1%	40,1%	40,1%	40,1%								
Vigencia anterior	26,8%	40,2%	35,4%	40,1%	32,9%	38,5%	37,5%	40,1%	40,1%	40,1%	40,1%	40,1%	40,1%								
Trimestre	30,6%			35,7%			39,2%			40,1%			40,1%								
Referente de																					
Meta																					

Dirección: Carrera 6 # 10N – 142 Popayán – Cauca
Email: gescontrol@hospitalsanjose.gov.co

Líneas de atención: 8234508 ext. 245
Oficina de atención al usuario: 3206651134

www.Hospitalsanjose.gov.co

 HOSPITAL SAN JOSÉ <i>Confianza y valor para su vida</i> NIT. 891.580.002-5	CONTROL INTERNO	FO-ARH-01
		Versión: 04
		Página 1 de 1

En cuanto al reporte de quejas recibidas por mes, el porcentaje se muestra en el indicador trimestral y se mantiene un número de quejas por debajo de la meta máxima contemplada.

Numerador				Denominador					Rango de calificación				
Número de quejas recibidas				Escala de quejas recibidas					Satisfactorio	5	10%		
Fuente Numerador				Fuente Denominador					Valor obtenido en el periodo				
Formato de PQSPF				Total de quejas					0,96%				
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Numerador	92	97	106	91	100	88	85	152	25				819
Denominador	9997	8134	9892	7822	8207	7448	8285	9151	3078				81900
Resultado	0,92%	1,20%	1,07%	1,16%	1,22%	1,18%	1,03%	1,66%	0,81%				1,00%
Vigencia anterior	0,41%	0,68%	0,94%	0,94%	0,98%	0,77%	0,79%	0,90%	0,72%	0,72%	0,74%	1,00%	0,77%
Trimestre		1,20%			1,14%			0,96%					
Referente de													
Meta	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%

Y para las sugerencias se tramitan y se reportan a los servicios para que sean tenidas en cuenta en los planes de mejora.

Numerador				Denominador					Rango de calificación					
Número de PQSPF por trimestre				Total de tramites del PQSPF					Satisfactorio		2		90%	
Fuente Numerador				Fuente Denominador					Valor obtenido en el periodo					
Formato de PQSPF de todos los centros de atención				Formato de PQSPF de todos los centros de atención					9,74%					
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	
Numerador	10	18	17	12	9	10	12	60	21				159	
Denominador	100	140	192	145	111	158	114	110	150				1500	
Resultado	1,00%	1,29%	0,88%	0,83%	0,81%	0,63%	1,05%	0,55%	1,40%				1,06%	
Vigencia anterior	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Trimestre		0,85%			0,81%			0,74%						
Referente de														
Meta														

Desde SIAU se gestiona la aplicación de encuestas al usuario cuando ya ha recibido el servicio, cuenta con dos formatos uno para pacientes ambulatorios y otro para pacientes internados. Las encuestas se aplican en los puntos de facturación y otras directamente por los colaboradores de siau mediante llamada telefónica. El resultado de la satisfacción y de la experiencia medida a través de las encuestas, alimentan el indicador de satisfacción

CONSOLIDADO SATISFACCIÓN 156 PRIMER SEMESTRE 2023										
MES	BUENO	MUY BUENO	TOTAL	%	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTAL	%	TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS
JULIO	1509	106	1615	99	12	1	1	14	100	1615
AGOSTO	1391	99	1490	99	22	1	1	24	100	1490
SEPTIEMBRE	1605	847	2452	99	77	9	0	86	100	2452
TOTAL TERCER TRIMESTRE	5113	1852	6965	99	65	34	1	100	100	6965

Se alcanza una satisfacción del 99%, superando la meta de 95% y siendo mayor a lo obtenido en el año 2023. Se mantiene el indicador de satisfacción mes a mes, para llegar al 99% en este trimestre.

En cuanto a la recomendación, los usuarios por experiencia vivida en la atención recomiendan al hospital como IPS en un 99% de los encuestados.

 HOSPITAL SAN JOSÉ			RECOMENDACION DEL HOSPITAL A FAMILIAR Y AMIGOS 2023						
MES	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	TOTAL	%	DEFINITIVA MENTE SI	PROBABLE MENTE SI	TOTAL	%	TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS
JULIO	1	6	7	0.33	631	1152	1783	99.66	1790
AGOSTO	1	4	5	0.30	1005	1520	2525	99.80	2530
SEPTIEMBRE	1	20	21	0.44	1222	1082	2304	99.56	2308
TOTAL TERCER TRIMESTRE	3	20	23	0.34	2058	3752	5795	99.66	5808

Observaciones

- Durante el tercer trimestre de 2023 se logra cumplimiento del total de indicadores por encima de la meta esperada y con incremento en satisfacción, experiencia y numero de felicitaciones, todo esto motiva a continuar mejorando la gestión sobre las necesidades de los usuarios.

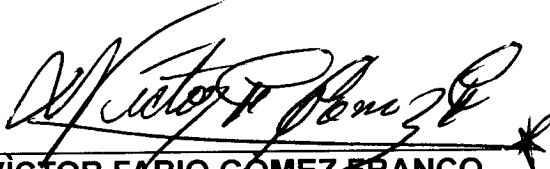
 HOSPITAL SAN JOSÉ <i>Confianza y calor para su vida</i> NIT. 891.580.002-5	CONTROL INTERNO	FO-ARH-01
		Versión: 04
		Página 1 de 1

- SIAU presenta un cumplimiento del 100% de los indicadores, es el resultado de la implementación del plan de mejora, del cambio de perfil de algunos colaboradores en el área, del apoyo de todos los líderes de procesos y servicios para lograr estos resultados.

-Teniendo en cuenta el consolidado de PQRS del tercer trimestre de 2023, y los hallazgos en ellos contemplados, el SIAU envía los consolidados disponibles a los servicios y ellos a su vez han respondido con las acciones de mejoramiento que han realizado, sin embargo siendo un insumo base, se ha planteado a planeación que con estos hallazgos ellos sigan trabajando mejoras para el segundo semestre del año 2023.

- Se intervino todas las pqrsl de riesgo legal para el hospital dado que ya se cuenta con una colaboradora profesional del derecho, se dio respuesta oportuna a derechos de petición, y casos de pertinencia médica con la subgerencia científica.

La oficina de Control Interno solicita al SIAU las evidencias correspondientes para su seguimiento y se pudo verificar que la gran mayoría de estos planes de mejoramiento tienen una ejecución por encima del 90%.


VÍCTOR FABIO GÓMEZ FRANCO
 Jefe de la oficina de control Interno

Reviso y aprobó: VÍCTOR FABIO GÓMEZ FRANCO. Jefe de Control Interno
 Elabora: ROBERTO GUSTAVO CALLEJAS CALVACHE. Apoyo Administrativo Control Interno.
 COPIA: N/A
 Archivado en según: 107- TRD CONTROL INTERNO 2023