

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ EN ALIANZA POR UNA ATENCIÓN DIGNA E INTEGRAL NIT. 891.580.032-5	CONTROL INTERNO	FO-ARH-01
		Versión: 04
		Página 1 de 1

ANALISIS DE LAS PQRS PRIMER TRIMESTRE DEL 2024

PROCESO AUDITADO	Seguimiento a las quejas, sugerencias y peticiones, felicitaciones presentadas al sistema de información y atención al usuario, del cuarto trimestre del 2024
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 primer trimestre comprendido entre enero y marzo del 2024.
	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 con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un</i>



CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1

	<i>informe semestral sobre el particular "</i> 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: <i>"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</i> Resolución 0286 del 18 de marzo de 2017: <i>"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.</i> 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 <i>"Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública."</i>
	Resolución 0161 de 2022 por medio de la cual se reglamenta el tramite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y Denuncias en el Hospital Universitario San José de Popayán Empresa Social de Estado.
FECHA DE AUDITORIA	Inicio: Abril 26 del 2024 Finaliza: Abril 29 del 2024
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 primer trimestre del 2024.



CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1

Durante el primer trimestre del año 2024 el SIAU continua fortaleciendo la información y educación a los usuarios en los diferentes servicios y espacios del proceso de atención. Se busca que los usuarios conozcan sus derechos y sus deberes y que tenga claro de que forma el personal le cumple en cada momento de la atención.

En este trimestre se brindo educación a 12272 usuarios registrados ,los servicios con mayor numero de usuarios educados es Urgencias con un total de 3455 usuarios seguido de Consulta externa con 2117 usuarios.

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

 EDUCACIÓN 2024				
SERVICIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
URGENCIAS	1239	1311	905	3455
CONSULTA EXTERNA	742	1173	202	2117
SALA DE CIRUGIA	342	291	246	879
PEDIATRIA	143	158	119	420
UCIN 4 PISO	127	155	100	382
QUIRURGICAS I	145	90	126	361
QUIRURGICAS II	126	154	60	340
UCIN 3 PISO	88	150	100	338
ENDOSCOPIA	97	135	91	323
MEDICOQUIRURGICAS II	150	76	91	317
MEDICOQUIRURGICAS I	124	94	90	308
TRAUMATOLOGIA	118	108	69	295
URGENCIAS PEDIATRIA	87	116	68	271
MEDICAS I	92	106	69	267
ONCOLOGIA	101	77	47	225
GINECOLOGIA	81	57	76	214
MEDICAS II	63	65	65	193
MEDICOQUIRURGICAS III	68	55	50	173
UCI2	68	54	43	165
IMAGENES DIAGNOSTICAS	31	59	59	149
UCI 3	63	19	44	126
POBLACION MISAK	26	30	54	110
MEDICAS III	87	17		104
NEONATOS	72	5	12	89
UCI 1	38	25	25	88
SALA DE ESPERA DE	28	24	30	82
UCIP	39	23	19	81
UCIP 2	16	32	30	78
REHABILITACION	14	28	33	75
UNIDAD DE QUEMADOS	0	27	44	71
POBLACION NASA	30	27		57
UNIDAD MENTAL	14	0	41	55
CARDIOLOGIA	0	34	0	34
PATOLOGIA	0	0	0	0
ANGIOGRAFIA	0	0	0	0
FARMACIA	0	0	0	0
TOTAL	4459	4745	3008	12212

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ EN ALIANZA POR UNA ATENCIÓN DIGNA E INTEGRAL NIT. 891.580.002-5	CONTROL INTERNO	FO-ARH-01
		Versión: 04
		Página 1 de 1

En su proceso de educación y capacitación el SIAU también lo aplica para nuestros colaboradores internos en sus puestos de trabajo preparándonos para el proceso de acreditación, evidencias que de las mismas tiene ésta oficina allegadas por el proceso de TH, de igual manera se realizó inducción a estudiantes por convenio docencia de servicio.

Se recibió por parte del proceso el cronograma de inducción a personal nuevo que ingresa a la institución por parte de talento humano, en el cual participa el servicio de información y atención al usuario, con el fin de dar a conocer el proceso de gestión de las PQRS y los derechos de los pacientes como objetivo a cumplir durante la prestación de servicios a ésta institución. Dicho Cronograma cumplió con 5/5 actividades programadas para un porcentaje del 100%.

Otra de las actividades a destacar es la educación y acompañamiento de sus actividades que reciben La Asociación de Usuarios y que establece un cronograma por parte del SIAU el cual se cumple en un 100% y que se puede evidenciar en las actas de reuniones que para tal fin se expiden. La coordinación de SIAU hace reunión con la asociación de usuarios para dar a conocer indicadores trimestrales, plan de trabajo, entre otros.

Dentro de las obligaciones de la asociación de usuarios se encuentra su participación en la apertura de buzones, orientación a los usuarios en derechos y deberes, su participación en comité de ética hospitalaria.

El proceso nos hace llegar evidencias tanto fotográficas como actas de participación a las mismas.

GESTIÓN DE LAS PQRSF

En la actualidad se cuenta con 26 buzones de sugerencias distribuidos de manera estratégica en toda la Institución, 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 y humanización. 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. En algunas ocasiones también hace acompañamiento personal de la oficina de Control Interno.

El consolidado de este trimestre nos muestra un cumplimiento del 100% de las aperturas programadas para este ciclo y el número de formatos encontrados más la distribución de las PQRS que se hace en el momento de la apertura, dando cumplimiento a este procedimiento.

FECHA	FORMATOS ENCUENTRADOS	QUEJAS	QUEJAS INTERNAS	RECLAMO SIMPLE	RECLAMO PRIORIZADO	RIESGO DE	PETICIONES	SUGERENCIAS	RECOMENDACIONES	DEMONSTRAR	Nº TRAMITADOS
01/01/2021	16	2	2	2	0	0	2	2	19	0	0
01/02/2021	16	2	2	2	0	0	2	2	29	0	0
01/03/2021	16	2	2	2	0	0	2	2	33	0	0
01/04/2021	16	2	2	2	0	0	2	2	37	0	1
01/05/2021	16	2	2	2	0	0	2	2	42	0	0
01/06/2021	16	2	2	2	0	0	2	2	47	0	1
01/07/2021	16	2	2	2	0	0	2	2	52	0	1
01/08/2021	16	2	2	2	0	0	2	2	56	0	1
01/09/2021	16	2	2	2	0	0	2	2	61	0	1
01/10/2021	16	2	2	2	0	0	2	2	66	0	1
01/11/2021	16	2	2	2	0	0	2	2	71	0	1
01/12/2021	16	2	2	2	0	0	2	2	76	0	1
TOTAL TRIMESTRE	160	20	20	20	0	0	20	20	800	0	10
01/01/2022	16	2	2	2	0	0	2	2	81	0	1
01/02/2022	16	2	2	2	0	0	2	2	82	0	1
01/03/2022	16	2	2	2	0	0	2	2	83	0	1
01/04/2022	16	2	2	2	0	0	2	2	84	0	1
01/05/2022	16	2	2	2	0	0	2	2	85	0	1
01/06/2022	16	2	2	2	0	0	2	2	86	0	1
01/07/2022	16	2	2	2	0	0	2	2	87	0	1
01/08/2022	16	2	2	2	0	0	2	2	88	0	1
01/09/2022	16	2	2	2	0	0	2	2	89	0	1
01/10/2022	16	2	2	2	0	0	2	2	90	0	1
01/11/2022	16	2	2	2	0	0	2	2	91	0	1
01/12/2022	16	2	2	2	0	0	2	2	92	0	1
TOTAL TRIMESTRE	160	20	20	20	0	0	20	20	900	0	10
01/01/2023	16	2	2	2	0	0	2	2	93	0	1
01/02/2023	16	2	2	2	0	0	2	2	94	0	1
01/03/2023	16	2	2	2	0	0	2	2	95	0	1
01/04/2023	16	2	2	2	0	0	2	2	96	0	1
01/05/2023	16	2	2	2	0	0	2	2	97	0	1
01/06/2023	16	2	2	2	0	0	2	2	98	0	1
01/07/2023	16	2	2	2	0	0	2	2	99	0	1
01/08/2023	16	2	2	2	0	0	2	2	100	0	1
01/09/2023	16	2	2	2	0	0	2	2	101	0	1
01/10/2023	16	2	2	2	0	0	2	2	102	0	1
01/11/2023	16	2	2	2	0	0	2	2	103	0	1
01/12/2023	16	2	2	2	0	0	2	2	104	0	1
TOTAL TRIMESTRE	160	20	20	20	0	0	20	20	1040	0	10

El canal más utilizado es el buzón seguido del correo por el cual se reciben aproximadamente 500 PQRS mes. Adicional a los buzones, se receptionan las PQRS que ingresan por ventanilla, correo y plataforma web, las cuales se enrutan hacia el aplicativo Nexura para ser gestionadas y guardar la trazabilidad.

INDICADORES SIAU

El proceso de SIAU tiene establecidas 8 indicadores propuestos por parte de Aseguramiento de la Calidad y para este cuarto trimestre se cumplen todos de acuerdo al siguiente cuadro:

No.	Nombre del indicador	Unidad de medida	Meta 2023	Resultado vigencia anterior	Resultado I Trimestre	Resultado II Trimestre	Resultado III Trimestre	Resultado IV Trimestre	Resultado Final vigencia actual	Variación vigencia
1	Proporción de satisfacción global de los usuarios en la AS	%	99.5%	99.85%	99.75%				99.75%	0.1%
2	Proporción de usuarios que recomendarían la AS a familiares y amigos	%	99.5%	99.85%	99.45%				99.45%	0.1%
3	Adherencia de quejas globales	%	<10%	0.01%	0.00%				0.00%	-2.19
4	Tasa de cerrajes por usuarios	Tasa	<1%	0.25%	2.90%				2.90%	-2.23
5	Adherencia de fe de erratas globales	%	99.5%	99.85%	99.31%				99.31%	-2.17%
6	Adherencia de quejas no tramitadas	%	<10%	0.06%	0.00%				0.00%	-3.05
7	Adherencia de quejas con respuesta antes de 15 días	%	99.5%	99.85%	99.31%				99.31%	-3.05
8	Porcentaje de SIAU en AS globales	%	<10%	0.00%	0.11%				0.11%	0.19
CUMPLIMIENTO GENERAL DE INDICADORES (Número de indicadores cumplidos / total de indicadores * 100)										

La información suministrada por el proceso en el cuadro de indicadores es suministrada a la oficina de Control Interno y desde acá se hace el seguimiento y se verifica.

Consolidado PQRFS primer trimestre 2024

CARACTERIZACION DE PQRSF I TRIMESTRE 2024

Tipo de solicitud	Total
Felicitaciones	1303
Sugerencia	171
Queja (por atención de funcionario)	68
Petición	54
Reclamo de riesgo simple	30
Reclamo de riesgo priorizado	14
Denuncia	3
Reclamo de riesgo vital	2
Total general	1645

Durante el primer trimestre se recibieron un total de 1645 PQRFS , de las cuales 1303 fueron felicitaciones lo que representa un 79%, 171 sugerencias que representa el 10%, 68 quejas que representa el 4%, 54 peticiones que corresponden al 3% y los reclamos 44 que corresponden al 4% de inconformidad por parte de nuestros usuarios.

Es importante destacar el Item de denuncia para este trimestre ya que se estuvieron presentando unos casos de personas inescrupulosas que hacían llamadas telefónicas a algunos usuarios solicitando sumas de dinero a cambio de ayudas para turnos en cirugías e instrumental quirúrgico, medicamentos entre otras. Por parte de esta oficina de Control Interno se ha venido realizando el seguimiento a los casos que se presentaron donde se han realizado reuniones con los involucrados y con el acompañamiento de la coordinadora del SIAU y de personal del proceso de Administración de la Información se están realizando acciones tendientes a frenar estos abusos.

A continuación se detalla la distribución de las PQRS distribuidas por el tipo de queja asociado de nuestros usuarios:

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ EN ALIANZA POR UNA ATENCIÓN DIGNA E INTEGRAL NIT. 891.580.002-5	CONTROL INTERNO	FO-ARH-01
		Versión: 04
		Página 1 de 1

Quejas de nuestros usuarios

Queja (por atención de func	Accesibilidad	3
	Falta de opor	9
	Hotelería y co	2
	Información s	4
	Pertinencia	1
	Privacidad en	1
	Seguridad	4
	Trato recibido	44
Total Queja (por atención de funcionario)		68

Como se observa el trato recibido ocupa el primer lugar en la insatisfacción por parte de nuestros usuarios, se hace necesario socializar este tema y sensibilizar a nuestro personal en el trato y la información oportuna que debe recibir el paciente como derecho universal y más aún si estamos tratando el tema de humanización y acreditación de la Entidad.

Numerador				Denominador						Rango de calificación					
Fuente de quejas mensual				Total de egresos en el año						Satisfactorio		5		10%	
										Valor obtenido en el periodo					
Fuente Numerador				Fuente Denominador						0,29%					
Fuente de quejas				Egresos						0,29%					
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total		
Numerador	74	74	50										48		
Denominador	1470	8060	7900										19400		
Resultado	0,33%	0,29%	0,25%										0,29%		
Vigencia anterior	1,40%	1,40%	1,40%	1,41%	1,40%	1,41%	1,04%	1,35%	0,77%	1,40%	0,74%	0,48%	0,52%		
Trimestre															
Referente de															
Meta	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%		

En relación a la tasa de quejas, se mide sobre el número de egresos con un resultado del 0,29 quedando por debajo de la meta del 10%.

El comportamiento global de las quejas que se mide sobre el total de egresos hospitalarios nos muestra que durante el primer trimestre del 2024 se logró estar por debajo de la meta propuesta, dejando un indicador global muy satisfactorio para la institución.

Otro Indicador importante en el cual la Oficina de Control Interno puso una especial atención es el de la “Respuesta antes de 15 días” la cual no se venía cumpliendo pero como podemos mirar a continuación desde la vigencia 2023 este aspecto ha tenido una mejoría notable.

Numerador				Denominador					Rango de calificación				
Número de quejas con respuesta menor a 15 días hábiles				Número de quejas Recepcionadas					Satisfactorio		≥	90%	
									Valor obtenido en el periodo				
Fuente Numerador				Fuente Denominador					91,18%				
Reporte aplicativo PQRS				Reporte aplicativo PQRS									
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Numerador	23	20	19										62
Denominador	25	23	20										68
Resultado	92,00%	86,96%	95,00%										91,18%
Vigencia anterior	96,91%	100,00%	99,00%	94,14%	93,45%	93,18%	94,59%	97,60%	95,00%	92,31%	89,29%	89,16%	93,33%
Trimestre	91,18%												
Referente de													
Meta	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

La meta propuesta para el indicador es del 90% y en estos momentos se encuentra en el 91.18% **Cumpliendo** lo establecido y en número de días se tiene un promedio de 13 días para el trimestre.

Un nuevo Item que estamos analizando a partir de este informe es el de los RECLAMOS el cual se define como la solicitud a través de la cual los usuarios del sector salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio por parte de un actor de salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

TIPO DE PQRS	ENERO	FEBRERO	MARZO
RECLAMO SIMPLE	8	6	16
TOTAL FORMATOS	472	521	538
% RECLAMO SIMPLE	1,69	1,15	2,97
RECLAMO PRIORIZADO	6	5	3
TOTAL FORMATOS	472	521	538
% RECLAMO SIMPLE	1,27	0,96	0,56
RECLAMO RIESGO DE VIDA	0	0	2
TOTAL FORMATOS	472	521	538
% RECLAMO SIMPLE	0,00	0,00	0,37

Durante el primer trimestre se recibieron 46 reclamos, de los cuales 16 se clasificaron

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ UNIVERSIDAD DE CALDAS EN ALIANZA POR UNA ATENCIÓN DIGNA E INTEGRAL NIT. 891.580.002-5	CONTROL INTERNO				FO-ARH-01
					Versión: 04
					Página 1 de 1

como simples, 14 como priorizados por ser de pacientes internados y 2 con riesgo de vida que no corresponden al hospital universitario San José , pero quedan en el registro de la plataforma web, los cuales se direccionaron para que los usuarios los coloquen al hospital infantil de Bogotá. Todos los reclamos son gestionados y respondidos a los usuarios, gestión que se apoya con las coordinaciones de los servicios.

GESTIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

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 en los servicios y otras mediante llamada telefónica.

El resultado de la satisfacción y de la experiencia medida a través de las encuestas, alimentan indicador de satisfacción y de experiencia para consolidar indicadores de la resolución 256 por el área de calidad.

CONSOLIDADO SATISFACCIÓN 256 PRIMER TRIMESTRE 2024											
MESES	BUENO	MUY BUENO	TOTAL	%	REGULAR	MALE	MUY MALA	TOTAL	%	TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS	ANÁLISIS DE TENDENCIAS
ENERO	1201	551	1752	98,6%	29	11	2	30	1,4%	2400	Durante el primer trimestre del año 2024 (enero, febrero y marzo) se realizaron encuestas de satisfacción por parte del SIAU a los usuarios del Hospital Universitario San José, con un resultado de 98,6%. Comparado con el primer trimestre del año 2023 que fue del 98% y presenta una leve variación al alza de 0,6 puntos.
FEBRERO	1471	145	1616	98,6%	29	4	1	33	0,6%	1650	
MARZO	1020	517	1537	98,6%	21	7	1	28	1,1%	1550	
TOTAL DEL TRIMESTRE	3692	1213	4905	98,6%	80	20	3	79	1,4%	5876	

Durante el primer trimestre año 2024 se realizaron 5876 encuestas las cuales arrojan un resultado muy positivo de satisfacción de los usuarios en un 98,6%. Comparado con el primer trimestre del año 2023 que fue del 98% y presenta una leve variación al alza de 0,6 puntos.



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO
SAN JOSÉ**
Calle 100 No. 100-100
EN ALIANZA POR UNA ATENCIÓN DIGNA E INTEGRAL
NIT. 891.580.802-5

CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1

HOSPITAL SAN JOSÉ		RECOMENDACIÓN DEL HOSPITAL A FAMILIAR Y AMIGOS PRIMER TRIMESTRE 2024								ANÁLISIS DE INDICADOR
MES	DEFINITIVA MENTE NO	PROBABLE MENTE NO	TOTAL	%	DEFINITIVA MENTE SI	PROBABLE MENTE SI	TOTAL	%	TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS	
ENERO	4	16	20	0,8	1546	1122	2670	99,4	2670	Durante el primer trimestre de 2024 se aplicaron 5675 encuestas, a la pregunta "¿recomendaría a su hospital a un familiar o amigo?", se obtuvo un resultado de 99,41%. Es el resultado de la satisfacción de los usuarios de todos los servicios del Hospital Universitario San José, indicador que se mantiene similar al reportado en el año 2023.
FEBRERO	3	8	11	0,3	790	955	1745	98,7	1745	
MARCO	1	0	1	0,6	1240	496	1736	99,4	1736	
TOTAL DEL TRIMESTRE	6	24	30	0,99	3582	2573	6155	99,41	6155	

En cuanto a la experiencia vivida por el usuario, se logra una meta del 99,4%, que comparada con el primer trimestre del año 2023 fue de 99%, a pesar de incrementar el número de encuestas, se observa el incremento de 0,4%.

El comportamiento global de las quejas que se mide sobre el total de egresos hospitalarios nos muestra que durante el 2023 se logró estar por debajo de la meta propuesta, dejando un indicador global muy satisfactorio para la institución.

A todos los servicios se les socializa el comportamiento de las encuestas en sus servicios, con el fin de que conozcan el indicador de satisfacción parcial en cada uno de ellos.

Observaciones

- La capacitación a los usuarios y a los colaboradores se cumplió satisfactoriamente en el primer trimestre del año.

- Durante el primer trimestre de 2024 se logra cumplimiento del total de indicadores por encima de la meta esperada y con incremento en satisfacción, experiencia y número de felicitaciones, todo esto motiva a continuar mejorando la gestión sobre las necesidades de los usuarios.

- 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 primer trimestre de 2024, 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

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ EN ALIANZA POR UNA ATENCIÓN DIGNA E INTEGRAL NIT. 891.580.082-5	CONTROL INTERNO	FO-ARH-01
		Versión: 04
		Página 1 de 1

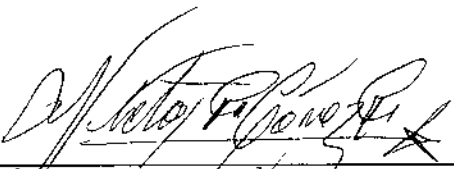
realizado, sin embargo siendo un insumo base, se ha planteado a planeación que con estos hallazgos ellos sigan trabajando mejoras para el primer semestre del año 2024.

- Se intervino todas las PQRFS 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.

– Nuestra institución recibió menos quejas durante este primer trimestre del año 2024, lo que muestra un resultado satisfactorio a la intervención diaria que se hace en los diferentes servicios.

-Se destacan las quejas de denuncia para este trimestre ya que se estuvieron presentando unos casos de personas inescrupulosas que hacían llamadas telefónicas a algunos usuarios solicitando sumas de dinero a cambio de ayudas para turnos en cirugías e instrumental quirúrgico, medicamentos entre otras. Por parte de esta oficina de Control Interno se ha venido realizando el seguimiento a los casos que se presentaron donde se han realizado reuniones con los involucrados y con el acompañamiento de la coordinadora del SIAU y de personal del proceso de Administración de la Información se están realizando acciones tendientes a frenar estos abusos.

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

Revisó y aprobó: VÍCTOR FABIO GÓMEZ FRANCO. Jefe de Control Interno
 Elaboró: ROBERTO GUSTAVO CALLEJAS CALVACHE. Apoyo Administrativo Control Interno.
 COPIA: N/A
 Archivado en según: 107- TRD CONTROL INTERNO 2024

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ EN ALIANZA POR UNA ATENCIÓN DIGNA E INTEGRAL NIT. 891.580.002-5	CONTROL INTERNO	FO-ARH-01
		Versión: 05
		Página 1 de 1

107

Popayán, Abril de 2024

Doctor

JOSE ALEJANDRO MARTINEZ REALPE.

Jefe oficina asesora de Planeación

Hospital Universitario san José ESE

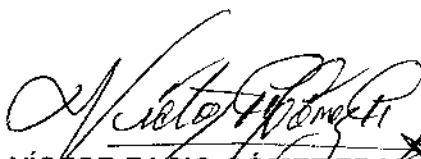
Asunto: Publicacion Informe PQRFS primer trimestre 2024.

Dando cumplimiento al asunto de este documento, anexo el informe de PQRFS correspondiente al primer trimestre del 2024 para su conocimiento y fines pertinentes.

En ese orden de ideas y en cumplimiento de lo reglado en la norma, este informe será publicado en el link de transparencia de la Entidad, punto Nro. 7. Control Interno, 7.1. Informes de gestión, evaluación y auditoría, 7.1.4. Informes a organismos de inspeccion, vigilancia y control, listado de subcategorías , informe de Control Interno e.PQRS <https://www.hospitalsanjose.gov.co/publicaciones/11/rendicion-de-cuentas/> documento que se remite al correo de redes redes@hospitalsanjose.gov.co para su publicación.

Cordialmente;

Aprobado para publicación


VÍCTOR FABIO GÓMEZ FRANCO
 Jefe oficina de Control Interno
 Hospital Universitario san José ESE


JOSE ALEJANDRO MARTINEZ REALPE
 Jefe Oficina Asesora de Planeación
 Hospital Universitario san José ESE

Proyecto: AE. Roberto Gustavo Callejas – Afiliado Participe Sintraoempuh
 Revisó: Mag. Víctor Fabio Gómez Franco
 Aprobó: Mag. Víctor Fabio Gómez Franco

Dirección: Calle 125 No. 101-23 Popayán
 Email: GESCONTROL@hospitalsanjose.gov.co
 Línea de atención: 02-3450000 ext. 234
 Oficina de atención al usuario: 02-3450000 ext. 234