



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO-SIAU-
PQRSD 1° SEMESTRE 2024**



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE
PAÚL GARZÓN - HUILA**
NIT: 891.180.026-5

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL
GARZON - HUILA**

**INFORME DE SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2024 AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU – PQRS**

PROCESO

GESTIÓN DE LA COMUNIDAD EN SALUD

CARLOS DANIEL MAZABEL CORDOBA
Gerente

MARTHA LILIANA DIAZ DURAN
Subdirección Administrativa (E)

PABLO LEON PUENTES QUESADA
Subdirección Científica

JAIME ORLANDO GÓMEZ GONZÁLEZ
Asesor de Control Interno

GARZON – HUILA

Pág. 2/11



TABLA DE CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN.....	4
OBJETIVO	4
ALCANCE.....	4
SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS.....	4
RELACIÓN PQRSO PRIMER SEMESTRE 2024	5
SUGERENCIAS.....	6
DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES	7
QUEJAS	7
FELICITACIONES	9
PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN	9
CONCLUSIONES	10
RECOMENDACIONES.....	10



JUSTIFICACIÓN

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de sus funciones, establecidas en la ley 87 de 1993 en concordancia con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 evalúa las actividades desarrolladas dentro del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la E.S.E., con el fin de plantear recomendaciones que permitan mejorar la atención y comunicación con nuestros clientes, usuarios, partes interesadas y comunidad en general.

OBJETIVO

Evaluar el comportamiento que ha tenido el Sistema de Recepción, Direccionamiento y Respuestas de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición de la E.S.E. Hospital Departamental San Vicente de Paúl durante el primer semestre de 2024 para presentar las recomendaciones que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso.

ALCANCE

Se verificará la información de la Oficina de SIAU de la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paúl referente a:

- Recepción, gestión y respuesta a quejas y reclamos.
- Buzones de sugerencias.
- Medición de la satisfacción de los usuarios.
- Información y Orientación al Usuario.
- Proceso y procedimientos del área seguimiento y revisión continúa con el fin de comprobar si los procesos de PQRSD se les dieron la solución y respuesta oportuna en el primer semestre de 2024.

SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS

En la E.S.E. Hospital Departamental San Vicente de Paúl de Garzón Huila, el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es la oficina que lidera la recepción, dirección y control de la respuesta oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Derechos de petición. La Oficina de Control Interno para la elaboración del presente informe de seguimiento tuvo en cuenta el informe realizado por la oficina de (SIAU) en el periodo comprendido de enero a junio de 2024.

RELACIÓN PQRSD PRIMER SEMESTRE 2024

A continuación, se presenta la tabla de relación de PQRSD del primer semestre de la vigencia 2024:

Tabla 1 Relación PQRSD primer semestre 2024

RELACION PRIMER SEMESTRE PQRS (BUZÓN DE SUGERENCIAS, CORREO ELECTRÓNICO, VENTANILLA UNICA, Y VERBALES) 2024																													
PROCESOS:	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				TOTAL				
	Q	S	F	D	Q	S	F	D	Q	S	F	D	Q	S	F	D	Q	S	F	D	Q	S	F	D	Q	S	F	D	
ALMACEN/MANTENIMIENTO/ING. BIOMEDICA	1																								1	0	0	0	
CALIDAD																					1				1	0	0	0	
CONSULTA EXTERNA/CITAS/ESPECIALIZACIONES	1				7				5				15	61			16	88			50				44	199	0	0	
ARCHIVO																	1				2	1	0	3	0	1	0	1	
LABORATORIO					1								3	1											4	1	0	0	
FACTURACION	1				5				1				4				1	1							12	1	0	0	
GINECO OBSTETRICIA/SALA DE PARTOS									2				1				1								4	0	0	0	
HOSPITALIZACION, H1, H2, H3	1				2				1				1				2								7	0	0	0	
IMAGNES DIAGNOSTICAS/RAYOS X					2				2				3				1	1			1	5	4	0	1	5	4	0	1
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1																							1	0	0	0	0	
SIAU/VENTANILLA UNICA																	1								0	1	0	0	
FARMACIA									2																2	0	0	0	
CIRUGIA	1												20				1	10			6	1	2	36	0	1	0	1	
CENTRO INTEGRAL DE TERAPIAS									1				4	9			12				19	1	5	40	0	1	0	1	
UCI ADULTOS									1																1	0	0	0	
UCI NEONATAL	1																								1	0	0	0	
URGENCIAS	6				8				4				2	1			2								22	1	0	0	
VIGILANCIA	1												1				2								4	0	0	0	
TOTAL	14	0	0	0	25	0	0	0	19	0	0	0	31	95	0	0	26	114	0	0	1	77	0	4	116	286	0	4	
																								TOTAL				406	

CONVENCIONES	
Q	QUEJAS
S	SUGERENCIAS
F	FELICITACIONES
D	DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES/TUTELAS

CONVENCIONES	
Q	QUEJAS
S	SUGERENCIAS
F	FELICITACIONES
D	DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES/TUTELAS

Fuente: Control Interno-basado en información de SIAU (2024)

Según los registros presentados por el Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, durante el primer semestre hubo un total de **406 PQRSD** registradas de manera satisfactoria:

- Quejas 116,
- Derechos de petición/Solicitudes 4,
- Sugerencias 286,
- Felicitaciones 0,

Según los registros presentados por el Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, durante el primer semestre hubo un total de **238 PQRSD** registradas de manera inadecuada generando inconsistencias en la estadística:

ERROR DE REGISTROS PQRS I SEMESTRE 2024						
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
69	98	62	9	0	0	238

Gráfico 1 Relación PQRSD primer Semestre 2024



Fuente: Control Interno, basado en información de SIAU (2024)

En las PQRSD presentadas por la ciudadanía a la E.S.E. en el periodo comprendido de entre el mes de julio a diciembre de 2024 se encontró lo siguiente:

Tabla 2 Porcentaje de PQRSD primer semestre 2024

	RELACIÓN-PQRS	TOTAL	PORCENTAJE
Q	QUEJAS	116	29%
D	DERECHOS DE PETICIÓN/SOLICITUDES	4	1%
F	FELICITACIONES	0	0%
S	SUGERENCIAS	286	70%

Fuente: Control Interno, basado en información de SIAU (2024)

SUGERENCIAS

Durante el primer semestre de la vigencia 2024, se registraron 286 sugerencias, por parte de los usuarios.



Los servicios que presentan mayor número de sugerencias son: Consulta externa 199, Centro integral de terapias 40, y Cirugía 36.

DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES

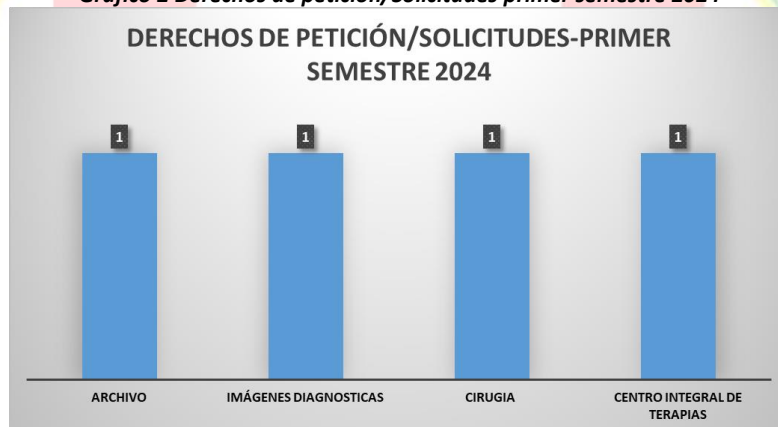
Durante el primer semestre de la vigencia 2024, se registraron 4 Derechos de petición, por parte de los usuarios.

Tabla 3 Relación de Derechos de petición/Solicitudes primer semestre 2024

DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES	
ARCHIVO	1
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	1
CIRUGIA	1
CENTRO INTEGRAL DE TERAPIAS	1
Total	4

Fuente: Control Interno, basado en información de SIAU (2024)

Gráfico 2 Derechos de petición/Solicitudes primer semestre 2024



Fuente: Control Interno, basado en información de SIAU (2024)

QUEJAS

Durante el primer semestre de la vigencia 2024, se registraron 116 Quejas, por parte de los usuarios:

Los servicios con mayor número de quejas son:

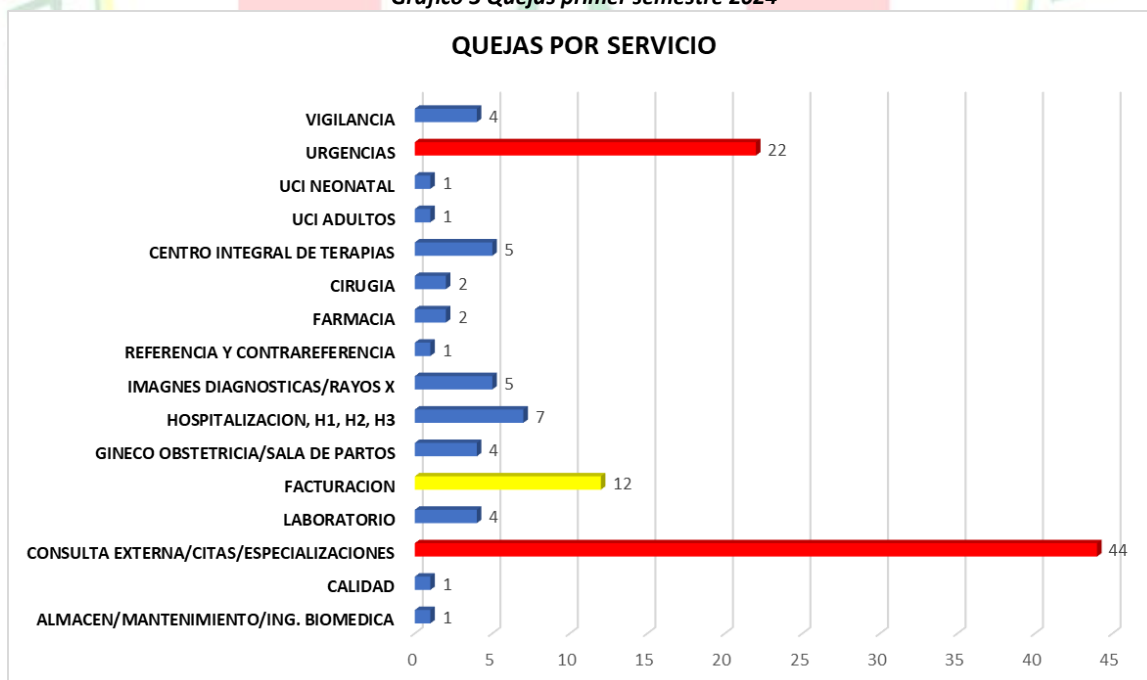
- Consulta externa 44 registros
- Urgencias 22 registros
- Facturación 12 registros

Tabla 4 Relación de Quejas primer semestre 2024

QUEJAS	CANTIDAD
ALMACEN/MANTENIMIENTO/ING. BIOMEDICA	1
CALIDAD	1
CONSULTA EXTERNA/CITAS/ESPECIALIZACIONES	44
LABORATORIO	4
FACTURACION	12
GINECO OBSTETRICIA/SALA DE PARTOS	4
HOSPITALIZACION, H1, H2, H3	7
IMAGNES DIAGNOSTICAS/RAYOS X	5
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1
FARMACIA	2
CIRUGIA	2
CENTRO INTEGRAL DE TERAPIAS	5
UCI ADULTOS	1
UCI NEONATAL	1
URGENCIAS	22
VIGILANCIA	4
TOTAL	116

Fuente: Control Interno, basado en información de SIAU (2024)

Gráfico 3 Quejas primer semestre 2024



Fuente: Control Interno, basado en información de SIAU (2024)

FELICITACIONES

Durante el primer semestre de la vigencia 2024, en el consolidado de PQRS enviado por SIAU no se registraron Felicitaciones.

PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN

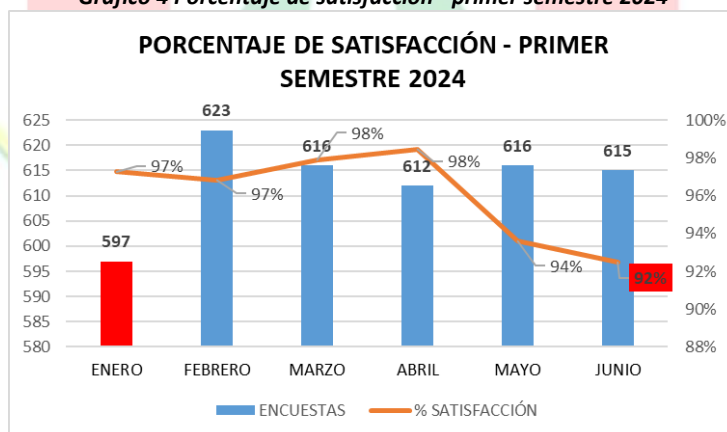
Según la información suministrada por la Oficina de Atención al Usuario SIAU a través de las encuestas de medición de la satisfacción de la atención prestada a los usuarios se encontró que el porcentaje de satisfacción del primer semestre de la vigencia 2024 es de:

Tabla 5 Percepción de Satisfacción - primer semestre 2024

PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN		
MES	ENCUESTAS	% SATISFACCIÓN
ENERO	597	97%
FEBRERO	623	97%
MARZO	616	98%
ABRIL	612	98%
MAYO	616	94%
JUNIO	615	92%
Total	3679	PROMEDIO 96%

Fuente: Control Interno, basado en información de SIAU (2024)

Gráfico 4 Porcentaje de satisfacción - primer semestre 2024



Fuente: Control Interno, basado en información de SIAU (2024)

La oficina de SIAU reportó un porcentaje de satisfacción promedio de 96%, con un total de 3679 encuestas realizadas, en el mes de enero se registró el menor número de encuestas, y en el mes de junio se registró el menor porcentaje de satisfacción que fue de 92%.

CONCLUSIONES

DERECHOS DE PETICIÓN:

Entre los motivos de derechos de petición, tutelas, y requerimientos son:

- Acceso para la asignación de sesiones de terapias física ocupacional.
- Acceso para la asignación de citas con servicios especializados en consulta externa como oftalmología, anestesiología, otorrinolaringología, medicina interna, ortopedia, entre otras.

SUGERENCIAS:

Entre los motivos de las sugerencias están:

- Mejorar las áreas físicas tanto en salas de espera como áreas de hospitalización, buscando en medio de lo posible la comodidad de los usuarios.
- Mejorar los tiempos de atención tanto en consultas como en espera.

QUEJAS:

Entre los motivos de las sugerencias están:

- Demora en la asignación de citas,
- Demora en la programación de cirugías,
- Inconformidad por cambio de horario y cancelación de citas,
- Inconformidad por la mala atención del personal en los servicios tanto médicos, especialistas, y auxiliares.
- Demora en los tiempos de atención en urgencias.

FELICITACIONES:

Durante el primer semestre de la vigencia 2024, se diligencio de manera inadecuada la matriz del consolidado de PQRS.

RECOMENDACIONES

- Capacitar al personal que realiza el trámite o registro de las PQRS de la ESE para evitar errores en el consolidado y a su vez afecte el registro de indicadores de gestión y de respuestas a los usuarios.
- Reconocer y resaltar la gestión, el compromiso, y la buena labor en el cumplimiento de su deber a los funcionarios que han logrado un reconocimiento a través de la atención prestada a los usuarios independientemente de su tipo de vinculación, área, servicio, o cargo.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE
PAÚL GARZÓN - HUILA**
NIT: 891.180.026-5

- Allegar a los líderes de los servicios los casos de quejas reiteradas que involucra a algún funcionario de su equipo de trabajo, con el objetivo de aclarar la situación, hacer seguimiento, y evitar que se repitan situaciones negativas en la atención al usuario haciendo énfasis que el usuario es la razón de ser de la institución.
- Sensibilizar al personal de la ESE en especial al personal asistencial en el buen trato y respeto durante la prestación de los servicios a los usuarios.

JAIME ORLANDO GOMEZ GONZALEZ

Asesor Oficina de Control Interno

