



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Control Interno



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS DE RECEPCION Y TRAMITES DE SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES Y MEDICION SATISFACCION AL USUARIO EN EL AÑO 2013.**

**BELSSY ENITH RICAURTE BALESTEROS**

**ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**SOGAMOSO, DICIEMBRE 2013**



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Control Interno



## INTRODUCCION

“Las oficinas de control Interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, establecida en el artículo 12 , literal i) de la Ley 87 de 1993, deberá incluir en sus ejercicios de auditoria interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a las quejas, reclamos, formulados por los usuarios, con el fin de determinar si estas cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley y por consiguiente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento si lo amerita.

El Hospital Regional de Sogamoso ESE, cuenta con la Oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, la cual se encarga de recepcionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y de manera oportuna dar respuesta a las mismas, deberán además ser abordadas por el equipo directivo quienes decidirán de acuerdo a la pertinencia el que hacer; para ello se cuenta con un formato llamado “Formato de petición, queja, sugerencia, reclamo, Felicitación).

Adicionalmente, cuenta con el link de PQRS en la pagina web del Hospital Regional de Sogamoso ESE <http://www.hospitalsogamoso.gov.co/?q=node/227>.

### OBJETIVO

Realizar seguimiento a las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, recepcionadas por la oficina de SIAU y en los buzones de sugerencias ubicados en los diferentes servicios.

Además, cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual manifiesta lo siguiente: “ 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”.

### ALCANCE

Inicia con la revisión de información reportada por la oficina de SIAU, con respecto a las PQRS en el año 2013 y finaliza con la revisión documental del trámite de las mismas y publicación del informe.



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Control Interno



## METODOLOGIA

Para evidenciar el cumplimiento a la normatividad se tendrá en cuenta las técnicas de auditoría generalmente aceptadas y establecidas tales como: La observación, revisión selectiva, indagación, entrevista y comprobación.

## DEFINICIÓN

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Cliente:** Persona natural o jurídica que recibe un producto o servicio. Para efectos del presente procedimiento, cliente se refiere al cliente interno y externo.

**Efectividad:** Se refiere a las respuestas oportunas y adecuadas por parte del SIAU del Hospital Regional de Sogamoso ESE a los usuarios que entablaron una queja o reclamo.

**Reclamo:** Es la protesta presentada por un usuario relacionada con fallas en la prestación del servicio, así como el incumplimiento de las obligaciones contractuales.

**Queja:** Es la manifestación de un usuario en la que revela la ocurrencia de un hecho irregular que no está relacionado directamente con las condiciones de la prestación del servicio. Se considera como una observación para tener en cuenta a nivel interno de la entidad.

**Sugerencia:** Propuesta por un usuario con el fin de pretender mejoras en un servicio.

**Felicitación:** Reconocimiento de un usuario por la satisfacción de un servicio recibido.

**Satisfacción:** Se refiere a la expectativa de un usuario en la prestación de un servicio.

**Oportunidad en el Servicio:** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

**Calidad en el servicio:** Se considera como la provisión de servicios accesibles, equitativos, con un nivel profesional óptimo que tiene en cuenta los recursos disponibles que logran la adhesión y satisfacción de los usuarios.



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Control Interno



FECHA	DIRIGIDO A	SERVICIO	CAUSA	RESPUESTA	FECHA DE NOTIFICACION
21/02/2013	DRA MORENO	URGENCIAS	Maltrato por burla al usuario	Cambio de medico tratante	21/02/2013
20/02/2013	DR. BECERRA	CX ORTOPEdia	Oportunidad en el procedimiento	Cambio fecha de atencion, por especialista ortiz	21/02/2013
15/02/2013	DRA MORENO	DERMATOLOGIA	Oportunidad en el procedimiento	Atencion tardia	
18/02/2013	LUIISA FERNANDA	CE PEDIATRIA	Grosera con la familiar	Se hablo con el familiar y se piden disculpas	18/02/2013
22/04/2013		URGENCIAS	Personal tratante grosero con paciente. "Es un favor atenderlo"		
18/06/2013	SR. WILLIAM	SERVICIOS GENERALES	Maltrato verbal a compañera de trabajo	Notificado a la empresa . Sin respuesta	25/06/2013
25/06/2013	PERSONAL DE ASEO		maltrato entre compañeros de trabajo	Notificación en la empresa ICN el 25/06/13, sin respuesta	
26/06/2013	PERSONAL ENFERMERIA	4 PISO	Maltrato al usuario	Cambio de personal de atención	
04/06/2013	URGENCIAS		Oportunidad en la atencion		
	URGENCIAS		Oportunidad en la atencion		
13/06/2013	URGENCIAS		Inconformidad del pte por limpieza e higiene		
24/06/2013			Oportunidad en la atencion		
06/06/2013	FACTURACION		Oportunidad en la asignacion de citas		
			Contestan el telefono para asignación de citas y lo dejan descolgado.		
26/06/2013	FACTURACION	CITAS POR TELEFONO			
17/04/2013	URGENCIAS	ORTOPEdia	Oportunidad en la atención Dr. Ortiz		
04/03/2013	AUX ENFERMERIA	MEDICINA INTERNA	Maltrato al paciente		
15/06/2013	FREDY ALARCON	URGENCIAS	Reingreso		
	URGENCIAS		Oportunidad en los laboratorios	Seguimiento por parte de calidad y siau	
	Dario Valderrama	URGENCIAS	Reingreso		
02/07/2013	RAUL CASTRO	UROLOGIA	Privacidad en la consulta	Reprogramación de cita para atn con el Dr. Tautiva	
20/06/2013		SALAS DE PARTO	Bolsa caliente en la pierna	Se comunico a calidad identificado como evento adverso el cual fue gestionado	
30/05/2013	MEDICINA INTERNA	Quinto piso	Traslado a Btá, con resultados de otros pacientes	Notificación como incidente	
30/05/2013	LLAMADAS TELEFONICAS		Oportunidad en la asignacion de citas	Se envia respuesta al usuario al correo electronico con fecha 27/06/13	
07/06/2013	DR. CORREDOR	CUARTO PISO	Irrespeto hacia el familiar del usuario		
16/07/2013	URGENCIAS		No hubo conducta a seguir, pimponeo		
06/07/2013			Robo de bicicletas	Se responde q es una empresa externa y se notifica a la empresa Olimpo Seguridad Ltda, respuesta recibida el 27/07/13	
06/08/2013		VIGILANCIA	Robo de bicicletas		
21/05/2013		URGENCIAS	Oportunidad en la toma de exámenes y en la asignación de habitación.	Pte de la policia de Boyaca	
10/07/2013	CRISTINA RODRIGUEZ	FX CONSULTA EXTERNA	Maltrato hacia los usuarios (3) quejas	Notificación a la empresa Job Service y respuesta del 20/08/13	21/08/2013
25/07/2013	FREDY ALARCON	URGENCIAS	Maltrato al paciente y Dx errado	Se notifico a la empresa Urbamed sin respuesta	05/09/2013
24/09/2013	CARLOS BARRERA- FREDY ALARCON- JULIANA LOPEZ	URGENCIAS	Burla hacia el paciente, trato descortés	Se notifico a la empresa Urbamed sin respuesta	25/09/2013
30/10/2013	DR. LONDOÑO	GINECOLOGIA	Maltrato al usuario		
07/11/2013	DR. LONDOÑO	GINECOLOGIA	Falta de información y definir conducta		
14/11/2013	DR. OTALORA	CIRUGIA	Atención primaria al usuario con grosería y no informa a la familia sobre la condición del paciente con oportunidad.	Se notifica a la empresa Servicios y Soluciones alternativas SAS sin respuesta	21/11/2013
28/10/2013	FACTURACION	CIRUGIA AMBULATORIA	falta de oportunidad en la entrega de las facturas correspondientes.	Explicación al usuario que para la realización de procedimientos se citan a todos los pacientes a una hora determinada y su atn es de acuerdo a su llegada.	25/12/2013
	DRA. MORENO	CIRUGIA AMBULATORIA	Atención para el procedimiento demorada		
15/10/2013	CELIA CUBIDES	CE FACTURACION	Mala atención al usuario e informacion (5) quejas	Notificado a la empresa Job service y llamado de atn a la implicada	
18/11/2013		ALIMENTOS	Mala presentación de los utensilios de cocina e higiene	Notificación al Sr. Robinson Bombiela, sin respuesta	20/11/2013
05/12/2013	FREDY ALARCON	URGENCIAS	Maltrato al usuario	Se notifico a la empresa Urbamed para dar versión de los hechos, sin respuesta	09/12/2013
09/12/2013			Oportunidad y horario de atencion	Se remite a la empresa RX Digital copia de las respectivas quejas	26 de septiembre y
26/09/2013	MARCO ALONSO RINCON	RX	Inconformidad por la atencion en el servicio y oportunidad en la asignación de citas (22 quejas)	sin respuesta, de la misma manera se le notifica a la subgerencia científica para su conocimiento y fines.	06 de octubre de 2013



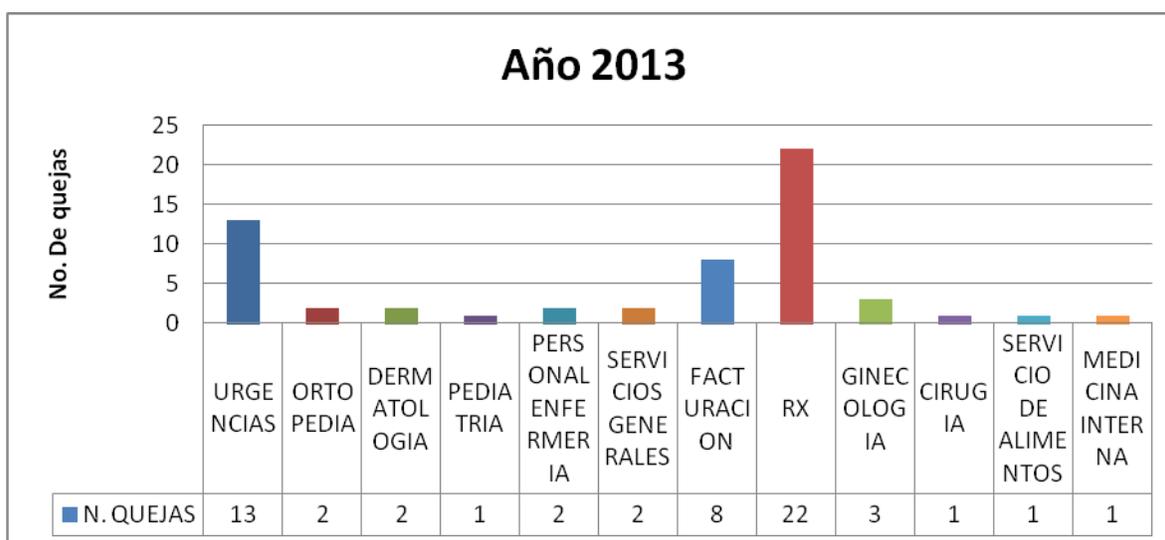
Hospital Regional de Sogamoso  
 Empresa Social del Estado  
 Control Interno



La percepción de los usuarios en el servicio de urgencias tiene un alto porcentaje de inconformidad manifestado por la demora en el proceso de admisión y de facturación debido al escaso recurso humano asignado para esta labor y al poco control del rendimiento del personal

La infraestructura es muy reducida, lo consultorios, la sala de procedimientos, de observación y reanimación no cumplen con los requisitos de habilitación establecidos en la resolución 1043 del 2006, las sillas en la sala de espera no son suficientes lo que ocasiona congestión e inconformidad en este servicio.

Después de analizadas las encuestas, se observó que un alto porcentaje de usuarios se siente inconforme por la demora en admisión, factura y caja, además por la incomodidad de las instalaciones y el reducido personal asignado a esta labor.



**ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO 2013**

A continuación (fig 1.) se relaciona el número de encuestas diligenciadas en el presente año, en las áreas de: Hospitalización, Consulta Externa, Laboratorio, Radiología, Rehabilitación, Urgencias.

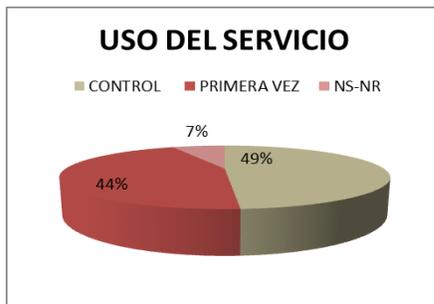
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
CONTROL	205	295	172	189	192	84	58	139	47	49	113
PRIMERA VEZ	109	232	155	220	182	90	67	87	82	72	110
NS-NR	29	27	81	22	46	1	1	0	0	0	3
TOTAL	343	554	408	431	420	199	126	226	129	121	226



Hospital Regional de Sogamoso  
 Empresa Social del Estado  
 Control Interno



En la muestra anterior (fig 1.) podemos observar el numero de ingreso de personas que asisten al hospital por primera vez y/o por control.



CONTROL	1543
PRIMERA VEZ	1406
NS-NR	210
TOTAL	3159

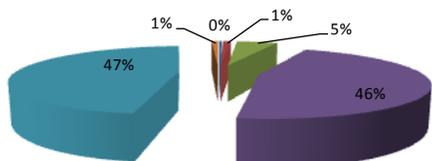
Podemos observar que el 49% de los pacientes tienen entre su preferencia el HRS seguido por un 44% de los pacientes ingresan por primera vez a la institución a un 7% que no responde al uso del servicio.

TRATO DEL PROFESIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
1-MUY MALO	1	2	0	3	4	0	0	1	0	0	0
2-MALO	0	3	1	15	7	1	1	2	0	0	1
3-REGULAR	3	6	11	72	38	16	3	4	2	3	2
4-BUENO	131	270	177	175	220	94	48	97	51	54	136
5-EXCELENTE	203	271	214	164	143	63	74	116	76	63	85
NO APLICA	5	2	5	2	1	0	0	6	0	1	2
Total	343	554	408	431	413	174	126	226	129	121	226

En la anterior (fig 2.) se muestra la calificación del usuario frente al trato profesional mes a mes.



### TRATO PROFESIONAL



- 1-MUY MALO
- 2-MALO
- 3-REGULAR
- 4-BUENO
- 5-EXCELENTE
- NO APLICA

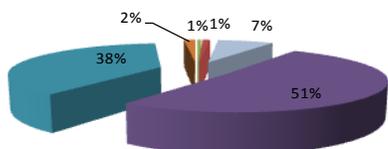
1-MUY MALO	11
2-MALO	31
3-REGULAR	160
4-BUENO	1453
5-EXCELENTE	1472
NO APLICA	24

Podemos observar que el 47% de los pacientes califican excelente el trato del profesional del HRS seguido por un 46% bueno, un 5 % regular, un 1% malo y 1% no responde a la pregunta.

TRATO DEL PROFESIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
1-MUY MALO	1	2	0	3	4	0	0	1	0	0	0
2-MALO	0	3	1	15	7	1	1	2	0	0	1
3-REGULAR	3	6	11	72	38	16	3	4	2	3	2
4-BUENO	131	270	177	175	220	94	48	97	51	54	136
5-EXCELENTE	203	271	214	164	143	63	74	116	76	63	85
NO APLICA	5	2	5	2	1	0	0	6	0	1	2
Total	343	554	408	431	413	174	126	226	129	121	226

En la anterior (fig 3.) se muestra la calificación del usuario frente al trato del personal de enfermería mes a mes.

### TRATO ENFERMERIA



- 1-MUY MALO
- 2-MALO
- 3-REGULAR
- 4-BUENO
- 5-EXCELENTE
- NO APLICA

1-MUY MALO	17
2-MALO	31
3-REGULAR	233
4-BUENO	1601
5-EXCELENTE	1207
NO APLICA	47

Podemos observar que el 38% de los pacientes califican excelente el trato del personal de enfermería del HRS seguido por un 51% bueno, un 7% regular, un 1% malo, 1% muy malo y 2% no responde a la pregunta.



Hospital Regional de Sogamoso  
 Empresa Social del Estado  
 Control Interno

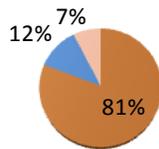


HA MEJORADO?	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
SI	264	427	391	316	317	147	114	164	116	110	187
NO	26	40	4	66	79	22	12	62	8	11	39

En la anterior (fig 4.) se muestra la calificación del usuario frente a si ha mejorado con tto médico.

**HA MEJORADO**

■ SI ■ NO ■ NR

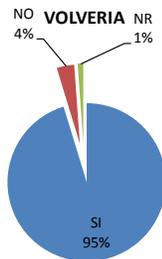


HA MEJORADO?	
SI	2553
NO	369
NR	237

El 81% responde que si al tratamiento médico, el 12% no y el 7% no responde a la pregunta. Tratamiento médico en el HRS.

VOLVERIA?	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
SI	340	544	391	401	381	159	121	211	126	119	217
NO	1	9	4	21	31	14	5	15	2	2	9

En la anterior (fig 5.) se muestra la calificación del usuario frente a si volvería a la institución.



VOLVERIA?	
SI	3010
NO	113
NR	36



Hospital Regional de Sogamoso  
 Empresa Social del Estado  
 Control Interno

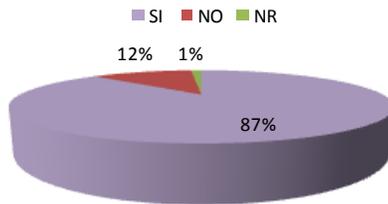


Podemos observar que el 95% de los pacientes Volverían seguido por un 4% no, y un 1% no responde a la pregunta.

LO RECOMENDARIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
NO	1	10	9	25	34	19	120	15	123	4	9
SI	339	541	387	392	381	154	6	211	6	117	217

En la anterior (fig 6.) se muestra la calificación del usuario frente a si recomendaría la institución.

### RECOMENDARIA EL HRS



LO RECOMENDARIA	
SI	2751
NO	369
NR	39

Podemos observar que el 87% de los pacientes recomendaría el HRS, seguido por un 12% no Lo recomendaría, y un 1% no responde a la pregunta.

CONOCE DERECHOS Y DEBERES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
SI	225	368	247	210	239	105	124	112	123	118	156
NO	110	172	139	205	171	59	2	114	6	3	70

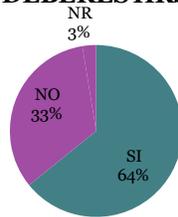
En la anterior (fig 7.) se muestra la calificación del usuario frente al conocimiento de derechos y deberes de los usuarios.



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Control Interno



### CONOCE SOBRE DERECHOS Y DEBERES HRS



### CONOCE DERECHOS Y DEBERES

SI	2027
NO	1051
NR	81

Podemos observar que el 64% de los pacientes responde que si y un 33% no, y un 3% no responde a la pregunta.

### FORTALEZAS

1. Se cuenta con funcionarios capacitados en la oficina de SIAU, dispuesto a resolver las inquietudes del cliente externo, cuyo fin es garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios de la ESE
2. Se disponen de buzones de sugerencias distribuidos en: Primer piso Rehabilitación y Rx, Segundo piso, tercer piso, quinto piso y consulta externa; pretendiendo con ello facilitar y conocer la precepción de los usuarios con respecto a la calidad en la prestación del servicio y al equipo directivo para la toma de decisiones.
3. Se cuenta con oportunidad en las respuestas a las peticiones de nuestros usuarios.
4. Se cuenta con página web, la cual dispone de un link habilitado para que los usuarios diligencien sus opiniones con respecto a la prestación del servicio de salud.
5. Se cuenta con la asociación de usuarios, la cual tiene como representante en la Junta Directiva al Ing. Jorge Ruiz, el cual fue ratificado el pasado mes de octubre.
6. Se ha realizado despliegue de los Derechos y Deberes de los usuarios, afianzando el conocimiento.
7. El área de calidad ha aunado esfuerzos capacitando a los profesionales de la salud en cuanto a que se identifiquen frente al paciente y le expliquen la conducta a seguir, realizando retroalimentación del mismo.
8. Es de fácil acceso, disponibilidad las 24 horas, cuenta con servicios de apoyo como laboratorio clínico, rayos X, farmacia; el servicio de Urgencias es independiente de las demás áreas del Hospital.
9. Existe en el Hospital un programa de calidad y de mejoramiento continuo aunque aún falta compromiso para lograr estandarizar todos los procesos, realizarles análisis, medición y seguimiento y de esta forma lograr niveles de calidad óptimos.



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Control Interno



10. Se han llevado a cabo capacitaciones al personal asistencial en humanización del servicio así como en certificación en competencias laborales 230101015 ORIENTAR A LA PERSONA SEGÚN EL SERVICIO SOLICITADO DE ACUERDO CON PORTAFOLIO DE SERVICIOS INSTITUCIONAL Y NORMATIVA EN SALUD VIGENTE.

#### **Entre las oportunidades de mejora se pueden mencionar:**

La infraestructura del servicio de urgencias en el momento es insuficiente, no cumple con algunos ítems del estándar de la Resolución 1043 de 2006 en cuanto a espacio apropiado para el volumen de Pacientes que se atienden, mala ventilación e iluminación en los consultorios, sillas insuficientes en sala de espera

Se evidencia demora en la atención en las áreas de admisión, facturación y caja, y se percibe incomodidad en la sala de espera y observación de este servicio.

A pesar de las campañas por el buen trato a los Usuarios, aun continúan, aunque en menor cantidad, las quejas por maltrato y poca información suministrada por parte de personal del Hospital.

Se evidencia dificultad para el acceso a la consulta externa, solo hay dos líneas telefónicas para asignación de citas

#### **RECOMENDACIONES**

Es importante en primer lugar, destacar la importancia que en las instituciones prestadoras instauren Sistemas de Garantía de la Calidad basados en la satisfacción del usuario porque es partiendo de él y de sus necesidades que es posible mejorar la atención.

#### **A corto plazo:**

1. Fortalecer el área de mercadeo de la E.S.E Hospital Regional de Sogamoso ESE implementando un portafolio de servicios actualizado haciendo énfasis en los aspectos positivos, usando los medios masivos de comunicación, tales como canal de televisión local, emisoras radiales y la prensa local escrita.
2. Continuar analizando datos estadísticos a los tiempos de respuesta, por parte de la oficina de SIAU de la entidad.
3. Socializar con los respectivos comités y equipo directivo de manera periódica, los resultados producto de las quejas y reclamos y se pueden tomar decisiones con miras al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado  
Control Interno



4. Realizar informes pormenorizados y de manera permanente de la gestión realizada por la oficina de SIAU en cuanto a las quejas, peticiones, reclamos y sugerencias y que sean abordados en los comités institucionales con la participación del equipo directivo.
5. Explicar a los usuarios la importancia de los temas de participación ciudadana y de control.
6. Realizar campañas del buen trato hacia el usuario tanto del personal asistencial como administrativo, tales como: Portería, Admisiones, Facturación y Caja.
7. Capacitar a todo el personal sobre los diferentes servicios que se prestan en la Institución, para que cualquier funcionario pueda resolver las diferentes inquietudes de los Usuarios.
8. Disminuir la circulación de personal en entrenamiento que ocasiona congestión y posibilidad de mala práctica generando poca privacidad en el servicio.
9. Realizar reuniones con las EPS-S sobre el manejo adecuado de la consulta externa mejorando su accesibilidad con el fin de no congestionar el servicio de Urgencias.
10. Realizar análisis y seguimiento a las quejas que se recogen en los buzones y en la oficina de atención al usuario creando así un proceso de retroalimentación continua.

**A mediano plazo:**

Dotar la sala de espera con: mayor número de sillas, televisor, alta voz para llamado de pacientes.

Mejorar las condiciones de infraestructura en los consultorios en cuanto a iluminación, ventilación y espacios adecuados para la circulación de los pacientes.

Aumentar el recurso humano y tecnológico en el área de Admisiones, Facturación, Caja y evaluar periódicamente el rendimiento de atención en estos servicios.

Diseñar videos institucionales para promocionar los diferentes servicios del Hospital.

Cordialmente;

**BELSSY ENITH RICAURTE BALLESTEROS**

**Asesora de Control Interno**