



RNCI-013-004

Yumbo, 22 de Enero de 2019

Doctora
CLAUDIA JIMENA SANCHEZ ALCALDE
Gerente
Hospital La Buena Esperanza de Yumbo



HOSPITAL
LA BUENA ESPERANZA
Empresa Social del Estado
Yumbo - Valle

22 ENE 2019

R.A.D: _____
HORA: 3:07
RECIBIDO
Stell

Asunto: Informe Semestral de Quejas, Sugerencias y Reclamos a
31 de Diciembre de 2018

1. Campo de Aplicación:

Subproceso de Atención al Ciudadano

2. Objetivo:

Presentación a la Gerencia, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011.

Artículo 76. *Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.* 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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Stell



3. Alcance

Resultados obtenidos en el proceso de atención al usuario desde el 01 de Julio de 2018 al 31 de Diciembre de 2018, verificando el cumplimiento de las normas legales vigentes y la obligatoriedad de controlar y hacer seguimiento a las comunicaciones de los ciudadanos entre los cuales se encuentran las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, incluso felicitaciones

4. Criterios de Evaluación:

- ❖ Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al derecho de petición.
- ❖ Capítulo II Ley 1437 de 2011
- ❖ Artículo 76 Ley 1474 de 2011
- ❖ Procedimiento Satisfacción del Usuario

5. Resultados de la Evaluación:

Se tomó información de quejas, reclamos y sugerencias correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2018 del tablero de comando del SIAU y verificación en físico de los archivos del subproceso, concluyéndolo siguiente:

Hospital La Buena Esperanza De Yumbo E.S.E.

Carrera 6 Calle 10 esquina - Barrio Uribe Uribe - Pbx 695 9595

NIT 800030924-0

YUMBO - VALLE

www.hospitaldeyumbo.gov.co
labuenaesperanza@hospitaldeyumbo.gov.co



SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) JULIO A DICIEMBRE DEL AÑO 2018

El presente informe resume la ejecución de las principales actividades de información y atención al usuario realizadas en el periodo de los meses de julio a diciembre de 2018.

CONSOLIDADO DE QUEJAS POR CAUSA SEGUNDO SEMESTRE 2018								
CAUSA	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
HUMANIZACION	1	2	4	4	0	2	13	24,53
ACCESIBILIDAD	0	3	5	1	1	0	10	18,87
PERTINENCIA	2	1	1	2	3	1	10	18,87
OPORTUNIDAD	2	0	3	0	3	1	9	16,98
INFORMACION	0	2	0	1	1	0	4	7,55
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	1	1	0	2	3,77
OTROS	2	0	0	0	0	0	2	3,77
SEGURIDAD	0	0	0	0	1	1	2	3,77
CONTINUIDAD	0	0	0	0	0	1	1	1,89
TOTAL	2	2	0	2	3	1	53	100,00

Al realizar el análisis se evidencia que durante el segundo semestre del 2018 se recibieron 53 quejas de las cuales la mayor causa fue Humanización con 13 quejas, equivalente a 24,53%, seguido por Accesibilidad y Pertinencia con 10 quejas cada una, es decir 18,87%. Por lo anterior recomendamos continuar con el programa de humanización en la entidad, además de revisar las causas de Accesibilidad, Pertinencia y Oportunidad.

CONSOLIDADO DE QUEJAS POR CAUSA HASTA EL CUARTO TRIMESTRE 2018														
CAUSA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
ACCESIBILIDAD	1	3	4	4	3	0	0	3	5	1	1	0	25	19,69
OPORTUNIDAD	3	1	5	2	5	0	2	0	3	0	3	1	25	19,69
HUMANIZACION	2	4	3	1	1	1	1	2	4	4	0	2	25	19,69
PERTINENCIA		3	3	2	2	3	2	1	1	2	3	1	23	18,11
INFORMACION	2	0	0	2	0	0	0	2	0	1	1	0	8	6,30
CONTINUIDAD	0	0	1	1	4	0	0	0	0	0	0	1	7	5,51
INFRAESTRUCTURA	0	1	0	0	1	3	0	0	0	1	1	0	7	5,51
OTROS	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	4	3,15
SEGURIDAD	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	3	2,36
TOTAL	8	12	16	12	18	8	7	8	13	9	10	6	127	100,00

Hospital La Buena Esperanza De Yumbo E.S.E.

Carrera 6 Calle 10 esquina - Barrio Uribe Uribe - Pbx 695 9595

NIT 800030924-0

YUMBO - VALLE

www.hospitaldeyumbo.gov.co
labuenaesperanza@hospitaldeyumbo.gov.co



Realizando el análisis del año 2018 respecto a las causas de las quejas, se evidencia que la mayor cantidad de quejas se da por: Accesibilidad, Oportunidad, Humanización con un 19,69% cada una y Pertinencia con un 18.11%; en menor proporción: Otros con un 3,15% y Seguridad con un 2,36%.

Se recomienda revisión a las causas que se presentan cuando hay dificultad para acceder a las citas médicas y a los servicios de salud (accesibilidad), cuando se presentan tiempos de espera excesivos (oportunidad), concientizar al personal en la política humanización que tiene la institución, evaluar porque el usuario considera que la atención prestada no corresponde al motivo de su consulta o solicitud, o que el acto médico o asistencial no es adecuado según protocolos (pertinencia).

CONSOLIDADO DE QUEJAS POR SERVICIO SEGUNDO SEMESTRE 2018								
SERVICIOS	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
URGENCIA	3	3	2	5	4	0	17	32,08
FACTURACION	2	2	3	2	2	1	12	22,64
CONS. MED.	1	1	2	0	1	2	7	13,21
CENTRAL DE CITAS	0	0	4	1	1	0	6	11,32
UGER	0	1	0	0	0	1	2	3,77
MANTENIMIENTO	0	0	0	1	1	0	2	3,77
HOSPITALIZACION	0	1	0	0	0	1	2	3,77
VACUNACION	0	0	0	0	1	0	1	1,89
RX	0	0	1	0	0	0	1	1,89
VIGILANCIA PRIVADA	1	0	0	0	0	0	1	1,89
ODONTOLOGIA	0	0	0	0	0	1	1	1,89
PLANIFICACION	0	0	1	0	0	0	1	1,89
TOTAL	7	8	13	9	10	6	53	100

Durante el segundo semestre del 2018 se recibieron 53 quejas de las cuales el mayor número lo obtuvo el servicio de Urgencias con 17 quejas equivalente al 32,08%, seguido por Facturación con 12 quejas con un 22,64% y Consulta Médica con 7 quejas es decir un 13,21%; los servicios de Vacunación, Radiología, Vigilancia Privada, Odontología y Planificación Familiar 1 queja, equivalente 1,89% cada uno.

Por todo lo anterior recomendamos continuar realizando gestiones con el fin de minimizar al máximo las quejas.

MES	2017	2018
ENERO	7	8
FEBRERO	14	12
MARZO	19	16
ABRIL	17	12
MAYO	18	18
JUNIO	25	8
JULIO	10	7
AGOSTO	12	8
SEPTIEMBRE	19	13
OCTUBRE	5	9
NOVIEMBRE	18	10
DICIEMBRE	8	6
TOTAL	172	127
PROMEDIO	14,3	10,6

Hospital La Buena Esperanza De Yumbo E.S.E.

Carrera 6 Calle 10 esquina - Barrio Uribe Uribe - Pbx 695 9595

NIT 800030924-0

YUMBO - VALLE



Al realizar el comparativo de los años 2017 y 2018 se evidencia que en el año 2018 hubo una disminución del 26% (45 quejas).

CONSOLIDADO DE QUEJAS POR CAUSA HASTA EL CUARTO TRIMESTRE 2018

CAUSA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
ACCESIBILIDAD	1	3	4	4	3	0	0	3	5	1	1	0	25	19,69
OPORTUNIDAD	3	1	5	2	5	0	2	0	3	0	3	1	25	19,69
HUMANIZACION	2	4	3	1	1	1	1	2	4	4	0	2	25	19,69
PERTINENCIA		3	3	2	2	3	2	1	1	2	3	1	23	18,11
INFORMACION	2	0	0	2	0	0	0	2	0	1	1	0	8	6,30
CONTINUIDAD	0	0	1	1	4	0	0	0	0	0	0	1	7	5,51
INFRAESTRUCTURA	0	1	0	0	1	3	0	0	0	1	1	0	7	5,51
OTROS	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	4	3,15
SEGURIDAD	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	3	2,36
TOTAL	8	12	16	12	18	8	7	8	13	9	10	6	127	100,00

CUADRO COMPARATIVO QUEJAS ULTIMOS AÑOS

CONSOLIDADO DE QUEJAS POR SERVICIO HASTA EL CUARTO TRIMESTRE 2018

SERVICIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
URGENCIA	1	0	5	1	7	4	3	3	2	5	4	0	35	27,54
CONS. MED.	3	0	5	4	2	2	1	1	2	0	1	2	25	19,69
FACTURACION	2	3	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	23	18,11
CENTRAL DE CITAS	0	5	0	2	1	0	0	0	4	1	1	0	14	11,02
VACUNACION	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	4	3,15
UGER	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	4	3,15
MANTENIMIENTO	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	1	0	4	3,17
HOSPITALIZACION	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	3	3,17
RX	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	1,57
H. CLINICAS	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1,59
FISIOTERAPIA	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1,59
LABORATORIO	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1,59
CURACIONES	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1,59
VIGILANCIA PRIVADA	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	1,59
ODONTOLOGIA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1,59
PLANIFICACION	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,79
TOTAL	8	12	14	12	18	8	7	8	13	9	10	6	127	100,00

Hospital La Buena Esperanza De Yumbo E.S.E.

Carrera 6 Calle 10 esquina - Barrio Uribe Uribe - Pbx 695 9595

NIT 800030924-0

YUMBO - VALLE

www.hospitaldeyumbo.gov.co
labuenaesperanza@hospitaldeyumbo.gov.co



BUZON DE SUGERENCIAS

REPORTE DE BUZONES DE SUGERENCIAS																					
ENERO A DICIEMBRE 2018																					
Procesos - Subprocesos	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			TOTAL		
	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q
LABORATORIO - ODONTOLOGIA	1			1												2	1		4	1	0
HOSPITALIZACION	2			1			5	1	1	1						2			11	1	1
CURACION - ODONTOLOGIA	1	1	2	2			4		4	2	1		2	1	1	2	5		11	4	11
C. EXTERNA	11	1	8	7	3		20	1		7		2							46	8	6
FARMACIA	4			3			2												9	0	0
BELLAVISTA - ODONTOLOGIA	2																		2	0	0
UGER				1			1				1			1	1				2	1	2
PTO. AMERICAS										4	1	1		1					4	1	2
PTO. LA ESTANCIA	7						4			3									14	0	0
PTO. BELLAVISTA										1			1						2	0	0
PTO. CRUCES										1									1	0	0
SIAU											2	1							0	2	1
PTO. GUACANDA - ODONTOLOGIA	2	1					5			3									10	1	0
URGENCIAS			1	1	2	2					1	2							1	3	5
TOTAL	30	1	3	16	10	5	41	2	5	22	5	7	5	2	3	3	2	5	117	22	28

Durante el **segundo semestre** del 2018 se recibieron 117 Felicitaciones, 22 Sugerencias y 28 quejas.

CONSOLIDADO DE BUZONES DE SUGERENCIAS AÑO 2018

REPORTE DE BUZONES DE SUGERENCIAS																																							
ENERO A DICIEMBRE 2018																																							
Procesos - Subprocesos	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO			JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			TOTAL		
	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q
LABORATORIO - ODONTOLOGIA	4			19			8			22			8	1		3			1			1												2	1		68	2	0
HOSPITALIZACION	2			1	1		3			2	1					8	2		2			1			5	1	1	1						2			25	6	2
CURACION - ODONTOLOGIA	2	1		4	1		3	1	12	1	2	2				1	1	2				4	4	2	1	2	1	2	1	1	2	5		34	9	12			
C. EXTERNA	2	4	4	3	3	4				10	2	6	3	3		11	1	8	7	3		20	1		7	2								71	15	18			
FARMACIA						1						1		1		2	4			3			2											10	0	4			
BELLAVISTA - ODONTOLOGIA	9			10			7									2																		28	0	0			
UGER		1		2	1		2		1											1	1					1	1		1	1				2	7	3			
PTO. AMERICAS				2	2	1	2	1	5	8	4		1		1											4	1	1	1					16	10	8			
PTO. LA ESTANCIA	1			1			4		1		1		1		1		7						4		3									23	0	0			
PTO. BELLAVISTA									14		10												1			1								26	0	0			
PTO. CRUCES									1				1												1									3	0	0			
SIAU						1		4	1	1	8														2	1							13	3	2				
PTO. GUACANDA - ODONTOLOGIA				1				5	1	3		1		2	1							5			3									20	2	0			
URGENCIAS				2	1		4	1		1	1		1		1	1	2	2							1	2							1	11	8				
TOTAL	20	6	4	41	8	7	32	7	77	10	6	38	5	3	15	7	2	30	1	3	16	10	5	41	2	5	22	5	7	5	2	3	3	2	5	340	65	57	

Felicitaciones: 340
Sugerencias: 65
Quejas: 57



INFORMACION DE SATISFACCION

CONSOLIDADO DE ENCUESTAS POR SERVICIO AÑO 2018							
SERVICIO	Jul.	Ago	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	TOTAL
Cons. Med.	95	75	71	85	75	85	486
Fisioterapia	58	51	57	78	58	52	354
Hospitalización	35	31	25	29	24	22	166
Laboratorio	74	71	69	84	62	51	411
odontologia	71	68	69	111	71	65	455
P Y P	124	90	96	90	124	84	608
Ptos. Salud	110	77	87	77	110	72	533
Rayos X	67	59	56	87	59	55	383
Urgencias	82	65	72	89	65	57	430
Total/ Mes	716	587	602	730	648	543	3826

Podemos evidenciar que en el segundo semestre del año 2018 se realizaron **3.826** encuestas en los diferentes servicios.

ENCUESTAS	JUL.	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
Urgencias	91,26%	91,66%	92,21%	91,93%	92,09%	92,11%	91,88%
Consulta Medica	93,26%	92,99%	92,93%	92,50%	92,99%	92,53%	92,87%
Hospitalización y Partos	93,05%	93,03%	92,79%	92,24%	93,53%	93,54%	93,03%
Laboratorio Clínico	92,65%	92,81%	93,08%	93,60%	93,23%	93,16%	93,09%
Odontologia	93,80%	93,96%	93,94%	92,93%	93,63%	93,11%	93,56%
Rx (Externalizado)	93,81%	93,89%	93,76%	93,49%	93,89%	93,89%	93,79%
P Y P	94,23%	93,74%	93,43%	93,24%	94,23%	93,97%	93,81%
Fisioterapia (Externalizado)	94,95%	95,01%	94,90%	95,05%	95,09%	94,45%	94,91%
Puestos de Salud	93,06%	93,41%	94,05%	93,41%	93,54%	93,56%	93,51%
PROMEDIO GENERAL	93,34%	93,39%	93,45%	93,15%	93,58%	93,37%	93,38%
Total Encuestas	716	587	602	730	648	543	3826

CONSOLIDADO DE ENCUESTAS POR SERVICIO AÑO 2018													
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
CONS. MED.	135	345	328	336	328	315	95	75	71	85	75	85	2273
FISIOTERAPIA	33	64	64	54	60	66	58	51	57	78	58	52	695
HOSPITALIZACION	31	58	60	57	62	59	35	31	25	29	24	22	493
LABORATORIO	153	303	284	294	271	275	74	71	69	84	62	51	1991
ODONTOLOGIA	128	350	354	351	342	309	71	68	69	111	71	65	2289
P Y P	124	303	296	297	289	276	124	90	96	90	124	84	2193
PTOS DE SALUD	101	177	153	174	130	132	110	77	87	77	110	72	1400
RAYOS X	124	334	309	352	235	216	67	59	56	87	59	55	1953
URGENCIAS	167	331	344	339	332	317	82	65	72	89	65	57	2260
TOTAL/MES	996	2265	2192	2254	2049	1965	716	587	602	730	648	543	15547

Hospital La Buena Esperanza De Yumbo E.S.E.

Carrera 6 Calle 10 esquina - Barrio Uribe Uribe - Pbx 695 9595

NIT 800030924-0

YUMBO - VALLE



Durante el año 2018 se realizaron **15.547** encuestas de satisfacción en los diferentes servicios.

CONSOLIDADO DE ENCUESTAS AÑO 2018													
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
URGENCIAS	90,06	91,11	91,33	91,59	92,19	92,23	91,26	91,66	92,21	91,93	92,09	92,11	91,26%
CONS. MEDICA	93,03	93,6	93,6	93,65	93,9	93,81	93,26	92,99	92,93	92,5	92,99	92,53	93,23
HOSPITALIZACION	93,06	93,38	92,99	93,21	93,78	93,74	93,05	93,03	92,79	92,24	93,53	93,54	93,20
LABORATORIO	92,07	94,83	94,57	93,63	93,56	93,34	92,65	92,81	93,08	93,6	93,23	93,16	93,38
ODONTOLOGIA	93,66	93,80	94,49	94,38	94,86	94,56	93,80	93,96	93,94	92,93	93,63	93,11	93,93
RAYOS X	94,41	96,38	95,99	94,93	94,53	94,04	93,81	93,89	93,76	93,49	93,89	93,89	94,42
P Y P	94,08	94,26	94,63	94,17	94,20	93,73	94,23	93,41	93,43	93,24	94,23	93,97	93,97
FISIOTERAPIA	95,20	95,18	95,30	95,18	95,16	95,29	94,95	95,01	94,9	95,05	95,07	94,45	95,06
PTOS DE SALUD	94,11	93,34	93,59	93,45	93,39	92,76	93,06	93,41	94,05	93,41	93,54	93,56	93,47
PROMEDIO GENERAL	93,30	93,99	94,05	93,80	93,95	93,72	93,34	93,39	93,45	93,15	93,58	93,37	93,69
TOTAL ENCUESTAS	996,00	2.265	2.192	2.254	2.049	1.965	716	587	602	730	648	543	15547

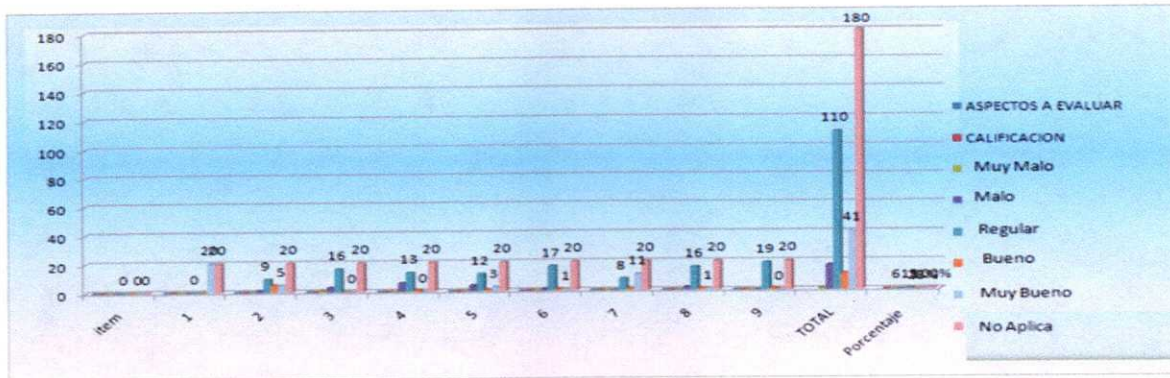
COMPARATIVO % DE SATISFACCION AÑOS 2017 Y 2018		
MES	2017	2018
ENERO	93,58	93,3
FEBRERO	94,85	93,99
MARZO	93,9	94,04
ABRIL	94,55	93,8
MAYO	93,15	93,95
JUNIO	94,1	93,72
JULIO	94,53	93,34
AGOSTO	94,15	93,39
SEPTIEMBRE	94,45	93,45
OCTUBRE	94,88	93,15
NOVIEMBRE	94,54	93,58
DICIEMBRE	94,12	93,37
PROMEDIO	94,23	93,59

El promedio de satisfacción durante el año 2018 fue del **93,59%**.



ENCUESTAS DE SATISFACCION CLIENTE EXTERNO

ENCUESTA DE SATISFACCION PARA EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE PLANES DE BENEFICIOS DEL SGSSS AÑO 2018								
item	Pregunta	CALIFICACION						CANT. EMPRESAS
		MUY MALO (1)	MALO (2)	REGULAR (3)	BUENO (4)	MUY BUENO (5)	NO APLICA	
1	La relacion contractual entre IPS y su empresa o Institucion (IPS, EAPB, Aseguradora, etc.)	0	0	0	0	0	20	20
2	El trato recibido por los funcionarios de la Institucion (Gerente, Auditores, Subgerente Cientifico)	0	0	1	9	5	5	20
3	La oportunidad en la presentacion de las facturas	0	1	3	14	0	0	20
4	La oportunidad en la prestacion de los servicios a los usuarios.	0	0	4	13	1	0	20
5	La oportunidad en la respuesta a glosas.	0	0	4	12	1	3	20
6	El portafolio de servicios ofrecido esta acorde a las necesidades de su empresa o institucion (IPS, EAPB, Aseguradora, etc.)	0	0	1	17	1	1	20
7	La oportunidad en la respuesta y manejo dado a las quejas de los usuarios	0	0	0	8	1	11	20
8	Oportunidad en el suministro de Informacion Institucional	0	0	2	14	1	1	20
9	La calidad de las facturas, cuentas de cobro y de los RIPS enviados.	0	0	0	19	1	0	20
TOTAL			1	17	110	11	41	180
Porcentaje		0,00%	0,6%	9%	61%	6%	23%	100%



Se realizó encuesta (9 preguntas) de satisfacción a 20 Empresas Administradoras de Planes de Beneficios, donde la calificación a cada pregunta fue: No Aplica con 41 puntos (23%), Muy Bueno con 11 puntos (6%), Bueno con 110 puntos (61%), Regular 17 puntos (9%), Malo 1 punto (0,6%), debemos tener en cuenta que a algunas entidades se le envió la encuesta, pero no contestaron.



ACCIONES DE MEJORA QUE SE HAN REALIZADO EN EL SIAU

Se realizó actualización de los procedimientos del SIAU:

- Información y atención a los usuarios en el Hospital y Puestos de Salud
- Medición de la Satisfacción del Usuario
- Propiedad del Cliente
- Participación Ciudadana
- Manual de Servicio al Cliente

Se realiza seguimiento a la satisfacción.

Se realiza cronograma de cantidad de encuestas por servicio para cada gestora.

Se realiza seguimiento y capacitaciones a las gestoras.

Se realiza seguimiento a las acciones de mejora.

Se está gestionando portabilidad a los usuarios que lo requieren.

RESULTADO DE LA EVALUACION:

De la información del semestre se puede concluir lo siguiente:

Se debe tener en cuenta que para este semestre se tomaron acciones correctivas desde la Gerencia para que la oficina de Control Disciplinario abriera procesos en lo concerniente a las quejas reiterativas que involucran funcionarios de planta de la entidad.

1. En el segundo semestre de 2018 se recibieron Setenta y dos (53) quejas, generadas por las siguientes causas:

El mayor porcentaje de quejas se presentó por Humanización con un 24.53%, seguido por Accesibilidad con un 18.87%, Pertinencia con un 18.87%, Oportunidad con 16.98%, información con 7.55%, Infraestructura con 3.77% y otros con un 9.43%.

No. Quejas	Causa	Porcentaje
13	Humanización	24.53%
10	Accesibilidad	18.87%
10	Pertinencia	18.87%
9	Oportunidad	16.98%
4	Información	7.55%
2	Infraestructura	3.77%
5	Otros	9.43%
Total: 53		100%

Hospital La Buena Esperanza De Yumbo E.S.E.

Carrera 6 Calle 10 esquina - Barrio Uribe Uribe - Pbx 695 9595

NIT 800030924-0

YUMBO - VALLE

www.hospitaldeyumbo.gov.co
labuenaesperanza@hospitaldeyumbo.gov.co



2. Estado de las solicitudes:

A la fecha de presentación del informe, todas las peticiones presentadas por los usuarios que fueron radicadas en el SIAU durante el periodo comprendido entre el 01 de Julio al 31 de Diciembre de 2018.

3. El 100% de las PQRS presentadas en el segundo semestre de la vigencia 2018 fueron resueltas dentro del término legal, de conformidad con lo establecido en el artículo 14 Ley 1755 de 2015.
4. El consolidado del año 2018 en cuanto a quejas es de 127, siendo el mes de mayo el de mayor impacto, en tiempos de respuesta de las quejas, se tuvo un promedio de 11.08 durante la vigencia, siendo noviembre el mes que mas días se tardó en enviar las respuesta a los usuarios con 14 días promedio.

MES	QUEJAS	PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA
ENERO	8	8
FEBRERO	12	11
MARZO	16	12
ABRIL	12	12
MAYO	18	12
JUNIO	8	11
JULIO	7	11
AGOSTO	8	13
SEPTIEMBRE	13	10
OCTUBRE	9	10
NOVIEMBRE	10	14
DICIEMBRE	6	7
Total: 53	127	11.08



5. Es importante mencionar que la líder del subproceso de Gestión para el Usuario realiza envío mensual tanto a la Gerencia como a la Subgerencia de Gestión de Calidad del Tablero de mando con el consolidado de PQRS, lo cual permite revisión permanente y adopción de acciones de mejora que sean requeridas, así mismo se han iniciado procesos de tipo disciplinario a las quejas reiterativas que involucran el personal de planta de la Entidad.

Atentamente,

JHON JAIDER TORRES PERLAZA
Asesor de Control Interno

c.c. Archivo

HOSPITAL
LA BUENA ESPERANZA
Empresa Social del Estado
Yumbo - Valle

22 ENE 2019

R.A.D:
HORA: 3:07
RECIBIDO
Hec