



RNCI-013-005-015

Yumbo, Julio 11 de 2019

Doctora

CLAUDIA JIMENA SANCHEZ ALCALDE

Gerente

Hospital La Buena Esperanza de Yumbo

Asunto: Informe Semestral de Quejas, Sugerencias y Reclamos a Junio 30 de 2019

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.

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



3. Alcance

Resultados obtenidos en el proceso de atención al usuario desde el 01 de Enero al 30 de Junio de 2019, 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 Enero al 30 de Junio de 2019 del tablero de comando del SIAU y verificación en físico de los archivos del subproceso, concluyéndolo siguiente:

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

ENERO A JUNIO DE 2019

El presente informe resume la ejecución de las principales actividades de información y atención al usuario realizadas en el periodo de los meses de Enero a junio de 2019.

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

CONSOLIDADO DE QUEJAS POR CAUSA PRIMER SEMESTRE 2019

CAUSA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
PERTINENCIA	4	4	6	5	2	5	26	29.55
OPORTUNIDAD	1	4	3	7	2	3	20	22.73
HUMANIZACIÓN	2	2	2	2	4	0	12	13.64
ACCESIBILIDAD	1	4	4	0	2	0	11	12.50
INFORMACION	0	1	3	1	1	5	11	12.50
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	4	0	4	4.55
SEGURIDAD	1	1	0	1	0	0	3	3.41
CONTINUIDAD	0	0	0	0	0	1	1	1.14
OTROS	0	0	0	0	0	0	0	0.00
TOTAL	9	16	18	16	15	14	88	100.00

Durante el primer semestre de 2019 se han recibido 88 quejas, siendo pertinencia la que presentó mayor número con 26, equivalente a un 29.55%, seguidamente oportunidad con 20 quejas que equivalen al 22.73%.

Es importante que la alta dirección tenga en cuenta estos resultados, con el fin de mejorar en los aspectos mencionados.

CONSOLIDADO DE QUEJAS POR SERVICIO PRIMER SEMESTRE 2019

SERVICIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
FACTURACION	0	9	5	4	1	2	21	23.86
C. MEDICA	4	2	2	3	2	5	18	20.45
URGENCIAS	1	2	1	5	6	3	18	20.45
C. CITAS	1	2	3	1	0	0	7	7.95
RX	0	1	4	1	0	1	7	7.95
LABORATORIO	0	0	1	2	2	0	5	5.68
SISTEMAS	0	0	0	0	3	0	3	3.41
FISIOTERAPIA	0	0	1	0	1	0	2	2.27
HOSPITALIZACION	1	0	0	0	0	0	1	1.14
PLANIFICACION	1	0	0	0	0	0	1	1.14
ODONTOLOGIA	1	0	0	0	0	0	1	1.14
V. PRIVADA	0	0	0	0	0	1	1	1.14
VACUNACIÓN	0	0	0	0	0	1	1	1.14
SIAU	0	0	0	0	0	1	1	1.14
C Y D	0	0	1	0	0	0	1	1.14
TOTAL	9	16	18	16	15	14	88	100



De las 88 quejas recepcionadas, se hizo un análisis por servicio y encontramos que facturación recibe el mayor número de quejas con 21 que equivalen al 23.86%, seguida de consulta médica y urgencias con 18% equivalentes al 20.45% cada. Se debe evaluar y tomar los correctivos necesarios para que los usuarios, además de conocer los servicios a los que tiene derecho, conozca la forma de acceder a los mismos.

INFORME BUZONES DE SUGERENCIAS MES MAYO 2019

MAYO 2019			
PROCESOS/SUBPROCESOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS
ODONTOLOGIA - LABORATORIO	1		
SIAU	5	1	5
C. EXTERNA	2	2	3
URGENCIAS	1		2
P Y P		1	
PTO. BELLAVISTA		1	
TOTAL	9	5	10

Felicitaciones 9

Sugerencias 5

Quejas 10

INFORMACION DE SATISFACCION

INFORME DE SATISFACCIÓN MES DE MAYO 2019

META ESTABLECIDA DE SATISFACCIÓN 92%

Una vez efectuado el análisis de la información consolidada del año 2016 donde el % de satisfacción general obtenido durante toda la vigencia fue 92,74% se determina que se proyecta un incremento de satisfacción del 0,74% por lo tanto se define como meta de satisfacción para el año 2017 un 92%.

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



Para el año 2019 continuaremos con la meta de satisfacción de un 92%, debido a que en el año 2018 este porcentaje se mantuvo.

COMPARATIVO CANTIDAD DE USUARIOS ATENDIDOS Y CANTIDAD DE QUEJAS RECEPCIONADAS EN EL MES DE MAYO DEL 2019			
SERVICIO	CANTIDAD DE USUARIOS	QUEJAS	PORCENTAJE
URGENCIAS	5187	6	0,0012
SISTEMAS		3	
C. MEDICA	6548	2	0,0003
LABORATORIO	11851	2	0,0002
FACTURACIÓN	25287	1	0,00004
FISIOTERAPIA	392	1	0,003
TOTAL	49265	15	

RANGO DE SATISFACCION



En el mes de mayo de 2019 no todos los servicios encuestados alcanzaron la meta esperada del 92%,

En este mes el número de encuestas realizadas fue de **698**

CONSOLIDADO DE ENCUESTAS POR SERVICIO AÑO 2019						
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
CONS. MED.	33	75	84	91	83	366
FISIOTERAPIA	23	52	48	39	46	208
HOSPITALIZACIÓN	15	31	25	31	28	130
LABORATORIO	30	103	93	105	114	445
ODONTOLOGIA	24	121	81	90	99	415
P Y P	37	84	104	87	92	404
PTOS DE SALUD	38	72	55	61	74	300
RAYOS X	25	106	59	68	64	322
URGENCIAS	44	110	85	94	98	431
TOTAL/MES	269	754	634	666	698	3021

COMPARATIVO % DE SATISFACCION AÑOS 2018 Y 2019		
MES	2018	2019
ENERO	93,3	93,05
FEBRERO	93,97	93,13
MARZO	94,04	92,94
ABRIL	93,80	93,23
MAYO	93,95	92,72
JUNIO	93,72	
JULIO	93,34	
AGOSTO	93,39	
SEPTIEMBRE	93,45	
OCTUBRE	93,15	
NOVIEMBRE	93,58	
DICIEMBRE	93,37	
PROMEDIO	93,59	93,01

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



CONSOLIDADO MES DE MAYO DEL 2019			COMPARATIVO ABRIL Y MAYO 2019		
SERVICIOS	%	% FINAL MES	SERVICIOS	ABRIL	MAYO
LABORATORIO	91,88		LABORATORIO	93,56	91,88
HOSPITALIZACION	93,3		HOSPITALIZACION	93,83	93,3
ODONTOLOGIA	93,38		ODONTOLOGIA	93,73	93,38
RAYOS X	91,74		RAYOS X	92,41	91,74
URGENCIAS	92,15	92,72	URGENCIAS	92,46	92,15
CONSULTA MEDICA	92,56		CONSULTA MEDICA	93,15	92,56
FISIOTERAPIA	93		FISIOTERAPIA	93,15	93
PUESTOS DE SALUD	93,08		PUESTOS DE SALUD	93,38	93,08
P Y P	93,39		P Y P	93,41	93,39
TOTAL	834,48				

Estado de las solicitudes:

A la fecha de presentación del informe, todas las peticiones presentadas por los usuarios que fueron radicadas en el SIAU.

El 100% de las PQRS presentadas en el primer semestre de 2019 fueron resueltas dentro del término legal, de conformidad con lo establecido en el artículo 14 Ley 1755 de 2015.

El consolidado del primer semestre de 2019 en cuanto a quejas es de 88, siendo el mes de marzo el de mayor impacto.

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 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