	E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL	NIT: 891855209-4
	FORMATO	Código: GC-CTI-FO-006
	INFORME	Versión: 01
		Fecha Versión: 07/11/2018
		Página 1 de 3

INFORME SEMESTRAL DE PQRS

FECHA DE ELABORACIÓN	15 de Diciembre de 2018
PERIODO EVALUADO	Del 01 de Julio al 27 de Diciembre

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“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...”*


Para el presente seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se tomó una muestra de las presentadas en el periodo comprendido entre 01 de julio y el 14 de diciembre de 2018; con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad y la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

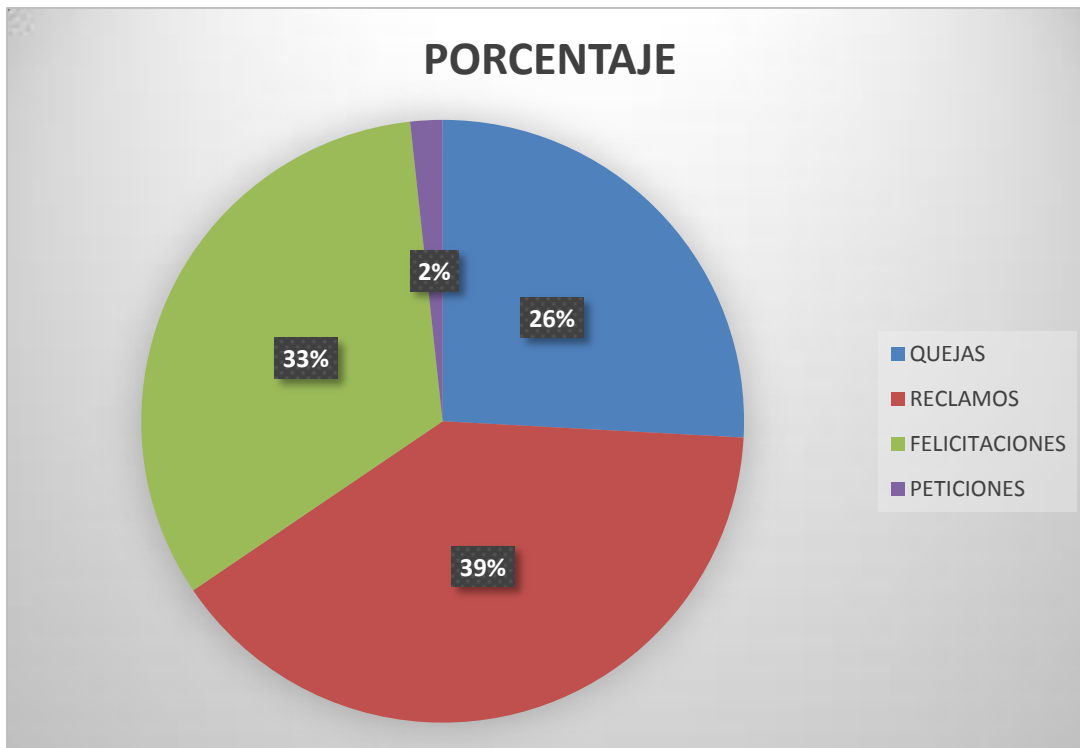
Para dar cumplimiento a lo anterior, la Oficina de Control Interno tomo como fuente de información: la herramienta Excel (Matriz PQRS), el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través de la página institucional, el formato de PQRSD, las radicadas personalmente y los requerimientos tramitados a través de las mesas de ayuda SIGEP, SUIT y MIPG - FURAG.

De acuerdo a la información alimentada en la matriz se recibieron 58 solicitudes de las cuales se clasificaron en 23 reclamos, 15 quejas, 1 sugerencia y 19 felicitaciones.

ITEM	NUMERO	PORCENTAJE
QUEJAS	15	25,86%
RECLAMOS	23	39,66%
FELICITACIONES	19	32,76%
PETICIONES	1	1,72%
TOTAL	58	100%

ELABORÓ: Control Interno	REVISÓ:	APROBO: Gerencia
Oscar Ivan Valderrama		Dr. José Ramón Merchán

	E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL	NIT: 891855209-4
	FORMATO	Código: GC-CTI-FO-006
	INFORME	Versión: 01
		Fecha Versión: 07/11/2018
		Página 2 de 3




El ítem o variable que tuvo una mayor participación fueron los reclamos, estos van directamente relacionados con el servicio o el desarrollo de los procesos misionales. El comentario de mayor frecuencia fue la demora en la atención del servicio o en la salida lo que significó el elevado número de reclamos adicional al proceso de asignación de citas por medio telefónico.

Por otra parte, las quejas que se diferencian por la inadecuada atención al usuario (relación funcionario – usuario) se manifestó en su mayoría con profesionales del área de urgencias en donde se resaltó la grosera del personal hacia los usuarios. Y en una escala menor también se presentaron quejas de la atención por parte de las funcionarias encargadas de la asignación de citas.

La sugerencia da lugar a mantener papel higiénico en los baños, lo cual es un factor que mejoraría la calidad del servicio y es importante tenerlo en cuenta por parte de la alta dirección.

ELABORÓ: Control Interno	REVISÓ:	APROBO: Gerencia
Oscar Ivan Valderrama		Dr. José Ramón Merchán

	E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL	NIT: 891855209-4
	FORMATO	Código: GC-CTI-FO-006
	INFORME	Versión: 01
		Fecha Versión: 07/11/2018
		Página 3 de 3

Finalmente, las felicitaciones se extienden a diferentes profesionales y al servicio ofrecido en diferentes áreas del Hospital (Urgencias, Odontología, Consulta Externa)

RESPUESTA AL USUARIO

De acuerdo a la herramienta utilizada por la Institución se puede validar la trazabilidad en la respuesta entregada al usuario de acuerdo a la queja o reclamo presentado, se está dando respuesta al usuario en un promedio de diez (10) días calendario y se atendieron las solicitudes en un 100%.

Es bastante notoria la mejora en la calidad de la respuesta a las peticiones que ingresan, se evidencio que las respuestas responden directamente a la queja o reclamo presentado.

Finalmente, aquellas quejas en las que se identificó el profesional, la Alta dirección determino establecer planes de mejora enfocadas al servicio con el objetivo de fortalecer la atención al usuario.

Por otra parte, es importante resaltar que el volumen de PQRS ha disminuido en relación al mismo periodo evaluado en la vigencia 2017, lo que respalda las acciones y estrategias encaminadas a fortalecer los procedimientos y canales de atención al usuario.

Original Firmado

OSCAR IVAN VALDERRAMA M.
Asesor de Control Interno
E.S.E. Hospital San Vicente de Paul de Paipa

ELABORÓ: Control Interno	REVISÓ:	APROBO: Gerencia
Oscar Ivan Valderrama		Dr. José Ramón Merchán