

**SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO «SIAU»
“PQRF”**



**INFORME PRIMER SEMESTRE VIGENCIA
ENERO A JUNIO 2021**

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo emanado en la Ley 1474 de 2011 Art. 76, en relación con el informe semestral correspondiente a Quejas y Reclamos de la ESE, bajo la responsabilidad de la Oficina de Control Interno, se presenta el informe del periodo Enero - Junio de 2021.

El Informe incluye el seguimiento a la gestión de Derechos de petición, derechos de información y Quejas reglamentado en Capítulo I del Título II de la Ley 1437 de 2011, así como la respuesta a Quejas recibidas.

La ESE continúa con los siguientes mecanismos de participación ciudadana relacionadas con este requerimiento y que son materia de análisis para el presente informe, correspondiente al primer semestre 2021. Oficina Amiga del usuario, informa, guía y orienta al usuario y sus familias, resuelve inconvenientes Administrativos, Sociales y Asistenciales en beneficio de la comunidad y la Institución.

La oficina está ubicada en la entrada principal donde están disponibles dos Psicólogas, y un funcionario de apoyo, además con un punto estratégico en el área de urgencias (carita amable).

Se realiza Comité SIAU, el cual se reúne mensualmente y es el encargado del análisis de las peticiones que depositan los usuarios en los buzones ubicados en los servicios del hospital y Puesto de Salud de Pueblo Nuevo, Integrado por: Gerente, Asesor de Control Interno, Subgerencia Científica, Asesora de Calidad, Coordinadora de la oficina SIAU de la ESE hospital José Cayetano Vásquez, las EPS del Régimen Subsidiado y Contributivo, Secretaria de Salud Municipal, y dos delegados de la Asociación de Usuarios de la ESE Hospital José Cayetano Vásquez, se cuenta con los siguientes medios para recepcionar sus PQRS:

- Buzón de Sugerencias.
- Oficina SIAU.
- Ventanilla única.
- Link de Quejas y Reclamos Página Web.
- Oficina Recepción – Gerencia.
- Encuestas de satisfacción del Usuario.

1. OBJETIVO

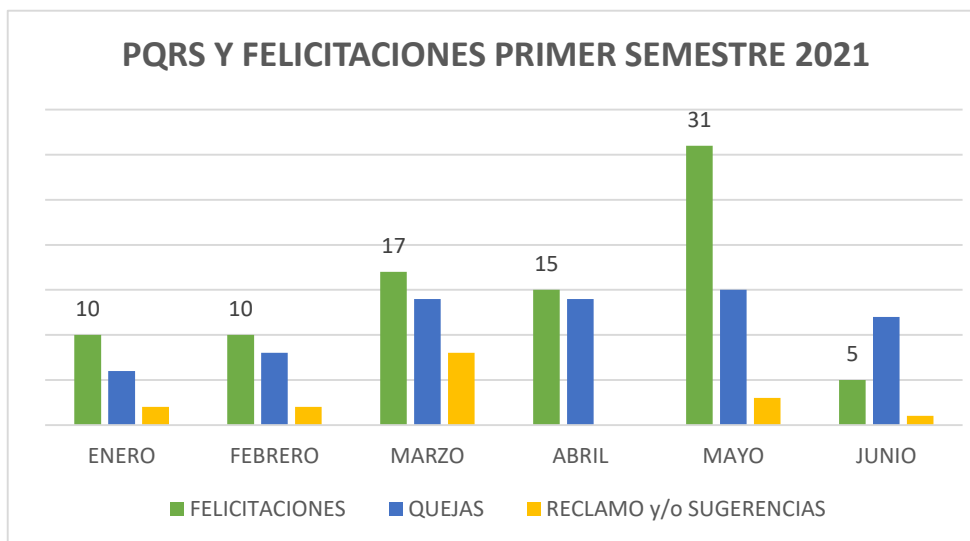
Dar cumplimiento el requerimiento de la Ley 1474 de 2011, artículo 76, que establece la elaboración por parte de la oficina de Control Interno del informe semestral de Quejas, Sugerencias y Reclamos y seguimiento a lo establecido en Capítulo I del Título II de la Ley 1437 de 2011 relacionado con el seguimiento a Derechos de Petición del Ciudadano.

2. ALCANCE

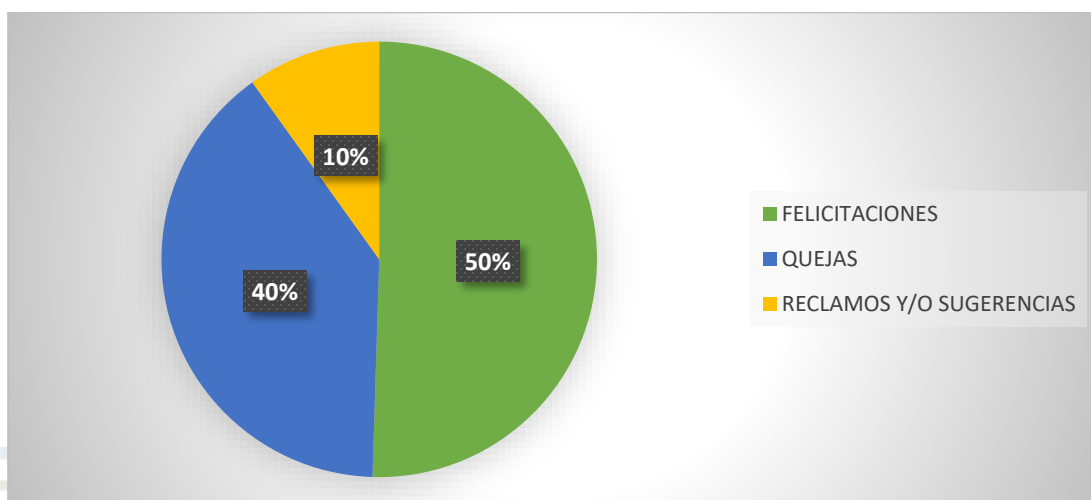
El presente informe corresponde al seguimiento a las Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Solicitudes presentadas por usuarios durante el periodo correspondiente a Enero 01 hasta Julio 31 de 2021, de acuerdo a los procedimientos documentados y la normatividad vigente.

FELICITACIONES, QUEJAS Y RECLAMOS VIGENCIA 2021

MES	FELICITACIONES	QUEJAS	RECLAMO y/o SUGERENCIAS	TOTAL
ENERO	10	6	2	18
FEBRERO	10	8	2	18
MARZO	17	14	8	39
ABRIL	15	14	0	29
MAYO	31	15	3	49
JUNIO	5	12	1	18
TOTAL	88	69	16	173



Con la anterior información se puede decir que durante este periodo la ESE Hospital José Cayetano Vásquez de Puerto Boyacá, las felicitaciones tienen una participación del 51%, con un total de 88 felicitaciones durante este período, las quejas tienen una participación del 40% del total de participaciones con 69 quejas durante el periodo mientras los reclamos y sugerencias tienen una participación del 10%, con una participación de 16 reclamos o sugerencias, así:

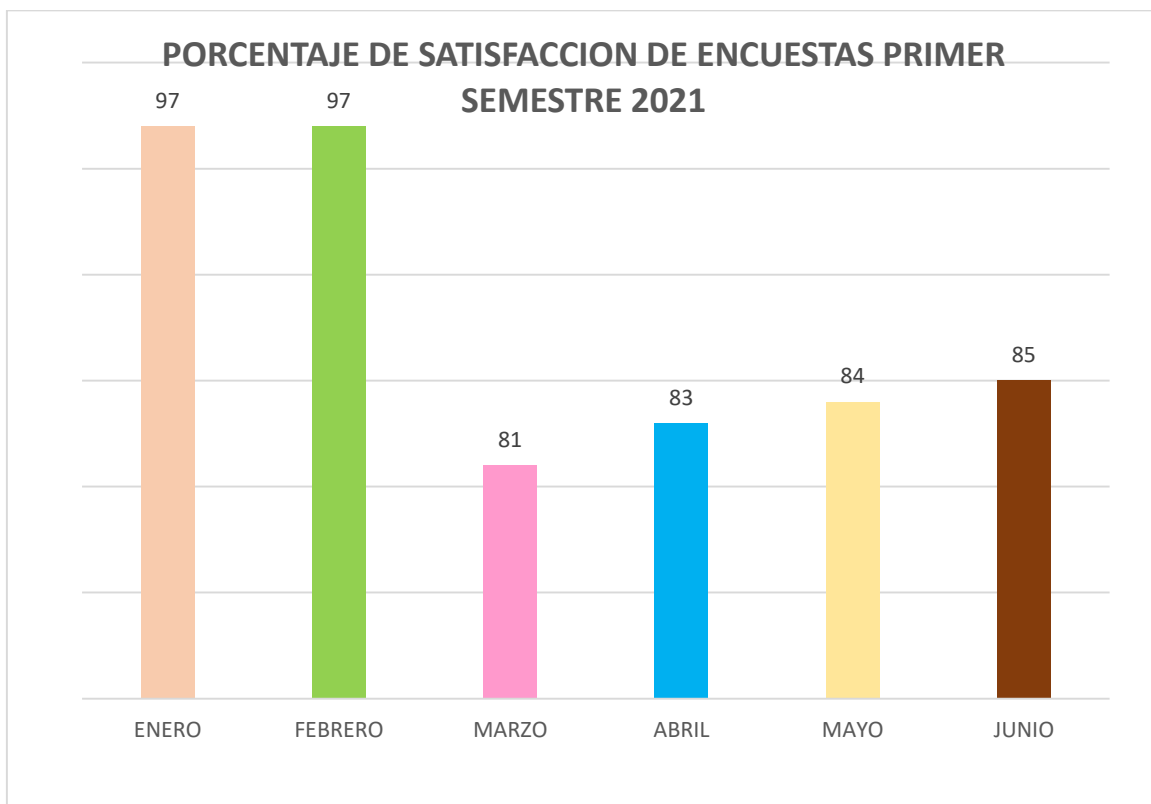


MOTIVOS MÁS FRECUENTES EN LAS QUEJAS DE LOS USUARIOS

MOTIVOS FRECUENTES DE PQR - FELICITACIONES	
ATENCION INHADECUADA	FACTURADORES, SERVICIO DE VIGILANTES, ALGUNOS MEDICOS.
DEMORA EN ATENCION	PUNTUALIDAD DE CITAS POR OPTOMETRIA.
AMBIENTE FISICO	SILLAS EN LAS SALAS DE ESPERA
FELICITACIONES	GERENCIA, SIAU, UCI, MARIA GUTIERREZ, YESICA SANTAMARIA-TRABAJO SOCIAL, JANNER TORRES-PEDIATRA, ENTRE OTROS.

SATISFACCION DE LOS USUARIOS VIGENCA 2021

ENCUESTAS	%
ENERO	97
FEBRERO	97
MARZO	81
ABRIL	83
MAYO	84
JUNIO	85



Se evidencia que la satisfacción de los usuarios para los meses de enero y febrero de 2021 fue de 97%, en marzo disminuyó al 81% y los otros tres meses siguientes abril, mayo y junio del 2021 se ha estandarizado sobre un promedio del 84%.



Luz Elena Gómez Vera
Profesional Especializado
Control Interno