



**HOSPITAL  
SAN JOSÉ**

*Confianza y calor para su vida*

**NIT. 891.580.002-5**

**CONTROL INTERNO**

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1

107

Popayán, Agosto 02 de 2022

Doctor  
**CESAR EDMUNDO SARRIA PORRAS**  
Gerente  
Hospital Universitario san José ESE

21/08/22 3:21  
FIRMA *Claudia Zamora*

**Asunto:** Informe PQRFS segundo trimestre de 2022.

Dando cumplimiento al asunto de este documento, anexo el informe de PQRFS correspondiente al segundo trimestre del 2022 para su conocimiento y fines pertinentes.

En ese orden de ideas y en cumplimiento de lo reglado en la norma, este informe será publicado en el link de transparencia de la Entidad, punto Nro. 7. Control Interno, 7.1. Informes de gestión, evaluación y auditoría, 7.1.3. Informes de rendición de cuenta al ciudadano, <https://www.hospitalsanjose.gov.co/publicaciones/11/rendicion-de-cuentas/> documento que se remite al correo de [redes@hospitalsanjose.gov.co](mailto:redes@hospitalsanjose.gov.co) para su publicación.

Cordialmente;

Aprobado para publicación

**VÍCTOR FABIO GÓMEZ FRANCO**  
Jefe Oficina Asesora Control Interno  
HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ ESE

**CLAUDIA XIMENA CHAVEZ SANDOVAL**  
Profesional Universitario Gr. 2  
Con asignación de Funciones Jefe de Planeación

Proyecto: AE. Gustavo Callejas – Afiliado Participe Admisalud.

Revisó: Mag. Víctor Fabio Gómez Franco

Aprobó: Mag. Víctor Fabio Gómez Franco

**Dirección:** Carrera 6 # 10N – 142 Popayán – Cauca  
**Email:** [gescontrol@hospitalsanjose.gov.co](mailto:gescontrol@hospitalsanjose.gov.co)

**Líneas de atención:** 8234508 ext. 245  
**Oficina de atención al usuario:** 3206651134

[www.Hospitalsanjose.gov.co](http://www.Hospitalsanjose.gov.co)



## CONTROL INTERNO

### ANALISIS DE LAS PQRFS SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2022

PROCESO AUDITADO	Seguimiento a las quejas, sugerencias y peticiones, felicitaciones presentadas al sistema de información y atención al usuario, del segundo trimestre del 2022
JEFE DEL PROCESO	<b>Victor Fabio Gómez Franco</b> -Jefe Oficina Asesor de Control Interno
AUDITOR	<b>Gustavo callejas Calvache</b> , Profesional de apoyo auditorias administrativas.
OBJETO	-Verificar el cumplimiento de las actividades del Sistema Integral de Atención al Usuario (SIAU). -Realizar seguimiento a los procedimientos de: Manejo de Buzón de Sugerencias, Trámite de sugerencias, quejas y felicitaciones. -Verificar la consolidación de las quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias de los usuarios y -Verificar el diligenciamiento de los indicadores y su seguimiento
ALCANCE	El informe en mención evalúa el segundo trimestre comprendido entre abril y junio del 2022
	<p>Constitución Política de Colombia: En su artículo 23 establece <i>"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las Autoridades por motivos de interés general o Particular y a obtener pronta resolución."</i></p> <p>Ley 87 de 1993: <i>"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"</i> artículo 12 literal i) <i>"Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente"</i>.</p> <p>Decreto 1757 del 3 de agosto del 1994, artículo 4, servicio de atención de la comunidad. Los niveles de Dirección Municipal, Distrital y Departamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud organizaran un servicio de atención a la comunidad, a través de las dependencias de participación social, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos. Para el adecuado servicio de atención a la comunidad en salud se deberá a través suyo, velar porque las instituciones prestatarias de servicios de salud, sean publicas, privadas o mixtas, establezcan los mecanismos de atención a sus usuarios y canalicen adecuadamente sus peticiones.</p> <p>Norma técnica colombiana NTC-ISO 1002 del 2005, Gestión de la calidad, satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de quejas en las organizaciones Resolución 14437 de 1991, por la cual se constituye los mites de ética hospitalaria y se adopta el decálogo de los Derechos de los pacientes</p> <p>Resolución 0182, del 10 de mayo del 2010, del Hospital universitario San José de Popayán "E.S.E, mediante la cual se adopta los deberes y derechos del paciente Código de ética, formato de quejas y reclamos.</p> <p>Ley 1474 de 2014: <i>"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la</i></p>



### CONTROL INTERNO

	<p>efectividad del control de la gestión pública" en su artículo 76 establece" 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 ".</p> <p>Decreto 1166 del 2016 , por el cual se adicional el capítulo 12 al Titulo 3 del la parte 2 del Libro 2 del Decreto del 1069 del 2015, Decreto Único reglamentario del Sector de Justicia y del derecho, relacionado con representación, tratamiento y radicaciones las peticiones presentadas verbalmente</p> <p>Decreto 943 del 21 de mayo de 2014: "Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el estado colombiano MECI 2014 en su componente Información y comunicación interna establece como <b>elementos mínimos:</b> Mecanismos para recibir sugerencias o solicitudes de los funcionarios, Sistema de Información para la atención de las peticiones, quejas, reclamaciones o recursos de los ciudadanos, punto de atención al usuario</p> <p>Resolución 0286 del 18 de marzo de 2017: "Por medio de la cual se ajusta el Plan Anticorrupción para el Hospital Universitario San José de Popayán E. S. E "establece en su componente 4 los mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano a través de Buzón de Sugerencias, Atención de Quejas, reclamos y sugerencias en la Oficina de SIAU, Medición de la Satisfacción del usuario, Sistema Integral de Atención al Usuario, Liga de Usuarios.</p> <p>Resolución 256, del 5 de febrero del 2016. Que tiene como objetivo , dictar disposiciones, relacionadas con el sistema de calidad , como componente del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la atención de Salud – SOGCS del SGSS y establecer los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud estructurados bajo el presupuesto de su interrelación entre si y el enfoque al mejoramiento de la calidad en salud que impacte en el usuario como finalidad primordial de los diferentes componentes de dicho sistema</p> <p>Resolución: 054 del 2017, del 30 de enero del 2017, por el cual se reglamenta el tramite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública</p> <p>Decreto N°648 del 19 de abril de 2017 "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública."</p> <p>Decreto N° 1499 del 11 de septiembre de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015.</p>
FECHA DE AUDITORIA	<p>Inicio: Julio 28 del 2022 Finaliza: Agosto 02 del 2022</p>
METODOLOGIA	<p>Se solicitó a la Oficina de Sistema de atención al usuario –SIAU- el consolidado de PQRSF los planes de mejoramiento y los seguimientos de los indicadores, segundo trimestre del 2022</p>



## CONTROL INTERNO

### GESTION DE LAS PQRFS

El Hospital Universitario San José de Popayán, cuenta con el sistema de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones como herramienta, que permite conocer las inquietudes y manifestaciones de los usuarios para fortalecer nuestro servicio y seguir el camino hacia la excelencia operativa.

El Hospital cuenta con las siguientes formas de recepción de las PQRSF.

- 1 De manera verbal:** Puede acercarse al oficina de Atención al Usuario ubicada en la parte externa de la institución y presentar su PQRSF.
- 2. Presencial:** Directamente en las instalaciones de la Oficina de Atención al Usuario donde es atendido por personal calificado en horario de 08:00 AM a 4:00 PM de lunes a viernes
- 3. Telefónicamente:** Pueden comunicarse con nuestra línea de atención 8234508 EXT 202 , 3128323881 y línea gratuita 018000415195.
- 4. De manera escrita:** Se puede diligenciar su PQRSF en los formatos establecidos en la institución el cual también se encuentra en lengua NASA y colocarla en los buzones
- 5. Virtual:** En el correo electrónico: [siau@hospitalsanjose.gov.co](mailto:siau@hospitalsanjose.gov.co) y en la pagina web [www.hospitalsanjose.gov.co](http://www.hospitalsanjose.gov.co)

La apertura de buzones de sugerencias se realiza dos veces a la semana, los días martes y viernes con acompañamiento de veedores del ciudadano como personería municipal, liga de usuarios y representante de liga en la secretaria de salud departamental.

Se realiza acta en cada apertura, dejando evidencia firmada de la recolección y clasificación de los formatos en cada uno de los buzones de la institución.

**INDICADOR DE CUMPLIMIENTO:**

Número de aperturas programadas por mes / aperturas realizadas x 100

Indicador apertura de buzones							
Numerador				Denominador			
Número de aperturas programadas de buzones mensuales				Total aperturas buzones realizadas en el mes			
Fuente numerador				Fuente denominador			
Formatos PQRFS				Formatos PQRFS			
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Numerador	8	8	9	8	9	8	50
Denominador	8	8	9	8	9	8	50
Resultado 2022	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

En el trimestre comprendido entre los meses de enero, febrero y marzo del 2022 , se registraron veinticinco (25) actas de apertura, de la misma manera para el segundo trimestre comprendido entre los meses de abril, mayo y junio se registraron veinticinco (25) actas de apertura de buzones tal como se tiene definido llegando al 100%. Teniendo el siguiente consolidado:

 <b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <i>Confianza y calor para su vida</i>							<b>APERTURA DE BUZONES I SEMESTRE - 2022</b>	
FECHA	FORMATOS ENCONTRADOS	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	NO TRAMITADOS	FORMATOS POR VENTANILLA		
ABRIL	585	102	78	479	1	1		
MAYO	550	99	49	448	1	0		
JUNIO	535	92	44	438	5	0		
<b>TOTAL</b>	<b>1670</b>	<b>293</b>	<b>171</b>	<b>1365</b>	<b>7</b>	<b>1</b>		



**HOSPITAL  
SAN JOSÉ**

*Confianza y calor para su vida*

NIT. 891.580.002-5

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1

## CONTROL INTERNO

En el siguiente cuadro se encuentra discriminado el numero de quejas, felicitaciones y sugerencias encontrados en cada apertura.

 <b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <i>Confianza y calor para su vida</i>						
<b>APERTURA DE BUZONES SEGUNDO TRIMESTRE - 2022</b>						
FECHA	FORMATOS ENCONTRADOS	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	NO TRAMITADOS	FORMATOS POR VENTANILLA
01-04-2022	91	12	12	79	0	0
05-04-2022	71	17	9	55	1	0
08-04-2022	76	11	11	67	0	0
12-04-2022	59	8	10	50	0	0
19-04-2022	98	17	6	83	0	0
22-04-2022	58	12	6	47	0	0
26-04-2022	47	12	7	33	0	0
29-04-2022	85	13	17	65	0	1
<b>TOTAL ABRIL</b>	<b>585</b>	<b>102</b>	<b>78</b>	<b>479</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
03-05-2022	67	8	8	56	0	0
06-05-2022	60	13	5	47	0	0
10-05-2022	63	10	9	54	0	0
13-05-2022	56	9	3	40	0	0
17-05-2022	54	5	2	46	0	0
20-05-2022	67	17	6	49	0	0
24-05-2022	57	10	0	45	1	0
27-05-2022	86	17	7	68	0	0
31-05-2022	40	10	2	24	0	0
<b>TOTAL MAYO</b>	<b>450</b>	<b>99</b>	<b>49</b>	<b>418</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
03-06-2022	85	14	11	71	1	0
07-06-2022	51	9	2	40	2	0
10-06-2022	96	19	9	75	0	0
14-06-2022	61	15	7	54	1	0
17-06-2022	67	15	0	51	0	0
21-06-2022	40	2	2	36	1	0
24-06-2022	86	15	5	65	0	0
28-06-2022	49	3	3	46	0	0
<b>TOTAL JUNIO</b>	<b>535</b>	<b>92</b>	<b>44</b>	<b>418</b>	<b>3</b>	<b>0</b>



Las PQRFS son revisadas y categorizadas de acuerdo a su destino (Petición, queja, reclamo, felicitación o sugerencia), se complementan los datos del usuario que formula la queja, se ingresan al aplicativo institucional NEXURA y se trasladan a la persona competente para su respectivo tramite.

### Gestión de PQRSF desde correo electrónico

Se revisa correo a diario, se analiza la PQRSF y se reasigna o tramita según sea el caso. Lo que más ingresa al correo de SIAU son peticiones para asignar citas especializadas por parte de funcionarios de las EAPB de áreas de atención al usuario, las cuales se tramitan con el área de consulta externa y por la misma vía se envían respuestas a las entidades que lo solicitan.

### Gestión de PQRSF en plataforma web

A través de la plataforma WEB los usuarios continúan colocando sus PQRS, a pesar de que se brinda educación el canal más usado sigue siendo el de buzones con formatos físicos.

## RESULTADOS DE INDICADORES PARA EL SEGUNDO TRIMESTRE

Resultados indicadores 2022							
Sistema de Información y atención al usuario							
Nombre del Indicador	Resultado 2021	Meta	I trimestre	II trimestre	III trimestre	VI trimestre	Total año
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	97%	95%	95,39%	95,17%			95%
Proporción de usuarios que recomiendan su IPS a familiares y amigos	99%	95%	98,02%	98,36%			98%
Porcentaje de quejas global	1%	10%	0,68%	0,82%			1%
Tasa de quejas por usuarios	7,60	15,00	6,77	8,23			8
Porcentaje de felicitaciones global	4%	61%	85,52%	82,40%			84%
Porcentaje de quejas no tramitadas	2%	1%	2,79%	2,11%			2%
Porcentaje de quejas con respuesta antes de 15 días	84%	90%					
Porcentaje de SUGERENCIAS global	4%	10%	9,33%	9,40%			9%
Porcentaje de cumplimiento de indicadores		90%	89%	88%			89%

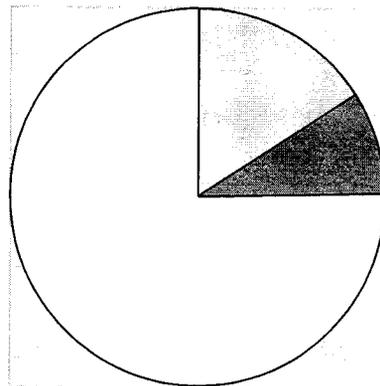


### CONTROL INTERNO

En el segundo trimestre del año tampoco se logra cumplir con el porcentaje de cumplimiento de los indicadores que es del 90% que baja 1 punto porcentual más respecto al primer trimestre, quedando en el 88%, cabe destacar que aunque el porcentaje de quejas con respuesta anterior a 15 días mostro una mejoría, aun sigue siendo el punto que mas dificultades presenta para cumplir con la meta de los indicadores.

El SIAU realizo un plan de mejoramiento desde el ingreso y distribución de las PQRFS a los diferentes servicios del hospital y los diferentes convenios o contratistas, actualmente se le viene haciendo seguimiento a este punto con los tiempos de respuesta y con algunos convenios se ha solicitado compromisos escritos frente a las demoras detectadas.

CONSOLIDADO SEGUNDO TRIMESTRE				
PQRFS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
QUEJAS	103	92	90	285
SUGERENCIAS	74	41	42	157
FELICITACIONES	481	458	437	1376
<b>TOTAL</b>	<b>658</b>	<b>591</b>	<b>569</b>	<b>1818</b>



- Quejas
- Sugerencias
- Felicidades

Las quejas para el primer trimestre son 285 que representan el **16%** de las PQRSF, que representa un aumento de un 3% comparado con el trimestre anterior, las sugerencias



**CONTROL INTERNO**

son 157 que representan el 8% y las demás son felicitaciones 1376 suministradas por los usuarios que representan el 76%. del total de las de las 1818 PQRSF.

**Porcentaje de quejas**

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Numerador	39	62	104	133	92	90
Denominador	9651	10393	11709	10466	11800	12354
Resultado 2022	0,4%	0,6%	1,0%	1,0%	0,8%	0,7%
Trimestre	0,7%			0,8%		

El número de quejas está por debajo de la meta máxima del 10%, es de destacar que a pesar de que a los usuarios se les brinda información en los deberes y derechos, estos no consideran necesario colocar la queja la mayoría de las veces, dado que se les ayuda a resolver sus necesidades en el día a día de la prestación del servicio. Las quejas incrementaron con respecto al primer trimestre del año.

DERECHOS VULNERADOS SEGUNDO TRIMESTRE 2022		%
FALTA DE OPORTUNIDAD	123	43%
TRATO RECIBIDO	74	26%
INFORMACIÓN SUMINISTRADA	44	15%
HOTELERIA Y CONFORT	30	11%
OTROS	12	4%
PRIVACIDAD EN LA ATENCIÓN	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>



CONTROL INTERNO

El derecho más vulnerado continua siendo la **falta de oportunidad** con 123 casos que representan el 43% de la totalidad de las quejas relacionado con la consecución de citas y programación de cirugías. Le siguen **trato recibido** con 74 casos que representan el 26% relacionado con la actitud del personal médico y enfermería, todas las quejas se tramitan con los lideres de los procesos, en **Información** con 44 casos que representa el 15% lo cual se viene mejorando con la inclusión de personal para apoyo en la comunicación de los especialistas con los usuarios y con horarios adicionales como en el proceso de urgencias, en lo concerniente a la **hotelería y confort** con 30 casos que representa el 11% siendo lo más relevante los servicios de baños, el aseo y las condiciones de humedad, estas quejas se tramitan con el líder de cada proceso.

DISTRIBUCION DE PQRS POR SERVICIOS O CONVENIOS

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYÁN E.S.E				
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU-				
SEGUNDO TRIMESTRE 2022				
Nº	AREA O SERVICIO	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
1	CONSULTA EXTERNA	79	19	32
2	URGENCIAS ADULTOS	53	24	39
3	CIRUGIA	30	26	443
4	GINECOLOGIA	10	9	97
5	MEDICAS I	10	5	122
6	CLIENTE INTERNO	8	0	0
7	QUIRURGICAS	8	0	0
8	SIN DATOS	8	7	24
9	IMÁGENES DIAGNOSTICAS	7	2	2
10	QUIRURGICAS II	7	3	87
11	UCINT	6	0	17
12	FACTURACION	5	2	0
13	SERVAGRO	5	10	2
14	MEDICO QUIRURGICAS II	4	4	41
15	PEDIATRIA	4	2	14
16	PSIQUIATRIA	4	4	18
17	BANCO DE SANGRE	3	2	0



HOSPITAL  
SAN JOSÉ

Confianza y calor para su vida

NIT. 891.580.002-5

## CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1

18	MEDICAS II	3	3	27
19	MEDICAS III	3	2	10
20	QUIMIOTERAPIA	3	0	121
21	UNIDAD MENTAL	3	2	14
22	ACTUAR TEMPORAL	2	1	0
23	NEFROLOGIA	2	2	38
24	NEONATOS	2	4	49
25	TRAUMATOLOGIA	2	1	22
26	UCIP	2	0	0
27	URGENCIAS PEDIATRIA	2	0	13
28	CLIENTE EXTERNO	1	0	1
29	COVID PEDIATRICO	1	1	5
30	ECONOMATO	1	0	0
31	FISIATRIA	1	0	2
32	LABORATORIO CLINICO	1	0	0
33	MEDICO QUIRURGICAS I	1	2	12
34	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1	1	0
35	SIAU	1	1	2
36	UCI	1	0	3
37	UCI PEDIATRICA	1	4	40
38	QUIRURGICAS I	0	5	18
39	OTRAS	0	0	17
40	UNIDAD DE QUEMADOS PEDIATRIA	0	1	16
41	MADRE CANGURO	0	0	10
42	REHABILITACION	0	0	9
43	COVID	0	0	3
44	CARDIOLOGIA	0	0	2
45	ESTADISTICA	0	4	2
46	ASEO	0	0	1
47	ENDOSCOPIA	0	3	1
48	SINTRAOEMPUH	0	1	0

Dirección: Carrera 6 # 10N – 142 Popayán – Cauca  
Email: [gescontrol@hospitalsanjose.gov.co](mailto:gescontrol@hospitalsanjose.gov.co)

Líneas de atención: 8234508 ext. 245  
Oficina de atención al usuario: 3206651134

[www.Hospitalsanjose.gov.co](http://www.Hospitalsanjose.gov.co)



- Consulta externa es el servicio con mayor numero de quejas presentadas, relacionadas con los usuarios que no alcanzan a agendar citas especializadas, dado que la demanda es mayor que la oferta y que hay especialidades que presentan muy poca oferta y siempre van a dejar insatisfechos a nuestros usuarios.
- Urgencias adultos presenta un número de quejas alto, dado que en los últimos seis meses se ha presentado un número de ingresos que supera la capacidad instalada, entre 120 - 130 pacientes, lo que hace que se congestione el servicio y que se retrase el proceso de atención, estas quejas se tramitan con el coordinador del servicio y se hacen contingencias de parte de ellos para mitigar el colapso.
- Cirugía recibe quejas en su mayoría por falta de oportunidad en paciente internado en urgencias, y por falta de información de los especialistas después de procedimiento quirúrgico.

**Porcentaje de Felicitaciones**

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Numerador	326	492	529	48	468	437
Denominador	373	568	634	585	550	535
Resultado 2022	87,4%	86,6%	83,4%	82,2%	85,3%	81,7%
Trimestre	85,5%			82,4%		

La meta en el porcentaje de felicitaciones para el 2022 es del **80%**, para el presente trimestre se logra con un 82,4% este resultado se evidencia con los usuarios que realmente están satisfechos y agradecidos con los servicios recibidos en nuestra institución.

La distribución de felicitaciones por servicio es: Cirugía servicio con mayor número de felicitaciones, seguido de internación donde se resalta el servicio de médicas I. En el servicio de oncología, específicamente en radioterapia persiste un alto número de felicitaciones y agradecimientos donde resaltan la labor y actitud de profesionales y auxiliares.



Porcentaje de Sugerencias

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Numerador	36	39	72	74	41	42
Denominador	373	568	634	585	550	535
Resultado 2022	9,7%	6,9%	11,4%	12,6%	7,5%	7,9%
Trimestre	9,3%			9,4%		

Todas las sugerencias que se reciben se tramitan con los coordinadores y lideres de procesos de apoyo como mantenimiento, infraestructura, en aras de que se puedan tomar como posibles mejoras en el servicio. La meta es del 10% de las PQRSF recibidas. Se recibe el 9.4% del total de PQRSF recibidas en los buzones de sugerencias y plataforma WEB.

Durante el semestre se destacaron sugerencias relacionadas con el aseo en los servicios de urgencias, baños y médicas.

GESTIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La metodología aplicada se da con la toma de encuestas directamente por el personal de SIAU a los usuarios en servicios como: Servicios ambulatorios, Urgencias, Neonatos ,Cirugía y UCI.

1. SATISFACCION :¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?

La percepción de satisfacción del usuario llega al 95.2%, promedio del trimestre. Siendo junio la medición más alta, pero también el mes con mayor número de egresos y de encuestas aplicadas.



**HOSPITAL  
SAN JOSÉ**

Confianza y calidad para su vida

NIT. 891.580.002-5

## CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1

Numerador				Denominador				Rango de Calificación					
Número de usuarios que recibían atención en el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.P.				Número de usuarios que recibían atención en el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.P.				SATISFACTORIO					
Fuente Numerador				Fuente Denominador				Rango de Calificación Obtenido					
Encuestas de Satisfacción				Encuestas de Satisfacción				95,2%					
Mes	Enero	febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Numerador	41	51	49	45	49	114							414
Denominador	514	540	521	506	532	1193							5889
Resultado 2022	93,58%	94,44%	92,13%	90,71%	92,11%	95,46%							95,26%
Trimestre	95,4%			95,2%									
Resultado 2021	91,7%	91%	90,2%	89%	89%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Referente de Comparación													
Meta	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%

Se cumple la meta con el 95.2 %

## 2. EXPERIENCIA: ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

El hospital universitario san José sería recomendado en un 98.4 % por los usuarios encuestados, a pesar de incrementar el número de encuestas, el resultado sigue siendo muy satisfactorio frente al esfuerzo que hacen todos los colaboradores por brindar atención De calidad.

Numerador				Denominador				Rango de Calificación					
Número de usuarios que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS				Número de usuarios que recomendarían a sus familiares y amigos esta IPS				SATISFACTORIO					
Fuente Numerador				Fuente Denominador				Rango de Calificación Obtenido					
Encuestas de Satisfacción				Encuestas de Satisfacción				98,4%					
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Numerador	111	93	107	104	106	115							536
Denominador	114	106	117	106	102	115							555
Resultado 2022	97,37%	87,74%	91,45%	97,17%	103,92%	100,00%							98,4%
Trimestre	98,0%			98,4%									
Resultado 2021	94,7%	91,1%	91,1%	91,7%	91,7%	91,7%	91,7%	91,7%	91,7%	91,7%	91,7%	91,7%	91,7%
Referente de Comparación													
Meta	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%

Se cumple la meta con el 98.4%

Dirección: Carrera 6 # 10N – 142 Popayán – Cauca  
Email: [gescontrol@hospitalsanjose.gov.co](mailto:gescontrol@hospitalsanjose.gov.co)

Líneas de atención: 8234508 ext. 245  
Oficina de atención al usuario: 3206651134

[www.Hospitalsanjose.gov.co](http://www.Hospitalsanjose.gov.co)



## CONTROL INTERNO

### Recolección en puntos de facturación

El SIAU lo realiza dos veces por semana, en los diferentes puntos de facturación.

SERVICIO	TOTAL DE ENCUESTAS RECIBIDAS EN ABRIL 2022	TOTAL DE ENCUESTAS RECIBIDAS EN MAYO 2022	TOTAL DE ENCUESTAS RECIBIDAS EN JUNIO 2022
FACTURACIÓN URGENCIAS	96	69	102
FACTURACIÓN TERCER PISO	107	82	114
FACTURACIÓN GINECOLOGIA	46	36	40
FACTURACIÓN SOAT	17	38	17
FACTURACIÓN CIRUGIA AMBULATORIA	169	185	81
LABORATORIO CLINICO	23	23	11
BANCO DE SANGRE	35	32	0
BANCO DE LECHE	0	0	0
PATOLOGÍA	25	25	28
NEFROLOGÍA	11	25	24
UCI	14	0	0
TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS POR LOS SERVICIOS	543	515	417
		14/5	
ENCUESTAS REALIZADAS POR COLABORADORES DEL SIAU	205	448	685
TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS POR COLABORADORES DEL SIAU		1338	
TOTAL		2813	

### Observaciones y conclusiones

- En general se presenta un buen comportamiento en los indicadores a analizar, sin embargo sigue preocupando el punto de la respuesta antes de 15 días, el SIAU manifiesta que es por responsabilidad de los líderes de los procesos o convenios que tardan y presentan las respuestas cuando ya se han vencido los plazos, desde el área de Control Interno se le ha venido haciendo seguimiento a este punto.
- Los porcentajes de experiencia y satisfacción de los usuarios en cuanto a nuestra institución son de verdad satisfactorios y se espera que la entidad los mantenga y los supere toda vez que estamos en un proceso de acreditación.



HOSPITAL  
SAN JOSÉ

Confianza y calor para tu vida

NIT. 891.580.002-5

## CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1

Presentado por:

ROBERTO GUSTAVO CALLEJAS CALVACHE.  
Profesional de apoyo auditorías Administrativas  
Oficina de control interno

Presentado a :

VÍCTOR FABIO GÓMEZ FRANCO  
Jefe de la oficina de control Interno