



**HOSPITAL
SAN JOSE**

Confianza y salud para todos

NIT. 891.580.002-5

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1

CONTROL INTERNO

ANALISIS DE LAS PQRS PRIMER TRIMESTRE DEL 2023

PROCESO AUDITADO	Seguimiento a las quejas, sugerencias y peticiones, felicitaciones presentadas al sistema de información y atención al usuario, del primer trimestre del 2023
JEFE DEL PROCESO	Víctor Fabio Gómez Franco -Jefe Oficina Asesora de Control Interno.
AUDITOR	Gustavo callejas Calvache , 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 cuarto trimestre comprendido entre enero y marzo del 2023.
	<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 organizarán 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 públicas, 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 efectividad del control de la gestión pública"</i> en su artículo 76 establece <i>"La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo</i></p>



HOSPITAL
SAN JOSÉ

Confianza y color para su vida.

NIT. 891.580.002-5

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1

CONTROL INTERNO

	<p>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 elementos mínimos: 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: Abril 19 del 2023 Finaliza: Abril 21 del 2023</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 del primer trimestre del 2023.</p>



HOSPITAL
SAN JOSÉ

Confianza y calor para todos

NIT. 891.580.002-5

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1

CONTROL INTERNO

Dentro de las funciones a su cargo el SIAU brinda educación y orientación a sus usuarios, labor que para el primer trimestre del 2023 lleva a cabo realizando recorridos por los diferentes servicios educando e identificando necesidades, las cuales se van gestionando con los líderes de los servicios, evitando de ésta forma que el usuario coloque la queja y mejorando la satisfacción. De la educación impartida se lleva registro en formato definido para tal fin, se consolida en un formato Excel y se genera la información. En el primer trimestre se educaron 9194 usuarios.

De la misma manera se brinda educación en el proceso de inducción de nuevos colaboradores, cumpliendo con el cronograma de Talento Humano.

 EDUCACIÓN 2023				
				CONSOLIDADO
SERVICIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
MEDICAS II	72	49	61	182
QUIRURGICAS II	84	75	89	248
QUIRURGICAS I	91	60	84	235
MEDICAS III	35	45	59	139
MEDICAS I	104	42	54	200
SALA DE ESPERA DE GINECOLOGIA	0	9	19	28
GINECOLOGIA	60	49	74	183
MEDICOQUIRURGICAS II	60	75	102	237
MEDICOQUIRURGICAS I	54	67	96	217
PEDIATRIA	41	72	114	227
TRAUMATOLOGIA	79	60	105	244
URGENCIAS PEDIATRIA	72	43	38	153
ONCOLOGIA	27	12	14	53
REHABILITACION	58	29	42	129
CONSULTA EXTERNA	510	311	476	1297
UCIP	16	26	23	65
NEONATOS	49	34	40	123
UCIP 2	22	0	10	32
SALA DE CIRUGIA	255	255	300	810
IMAGENES DIAGNOSTICAS	120	65	96	281
URGENCIAS	1135	842	860	2837
UCIN 4 PISO	67	60	101	228
UCI 1	10	18	10	38
UCI2	9	9	9	27
UCI 3	0	0	10	10
POBLACION NASA	28	30	27	85
POBLACION MISAK	30	18	20	68
ENDOSCOPIA	113	191	210	514
UCIN 3 PISO	117	57	130	304
TOTAL	3318	2603	3273	9194



**HOSPITAL
SAN JOSE**

Confianza y valor para su vida

NIT. 891.580.002-5

CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1

Durante el mes de marzo de 2023 se inicia con la educación a los colaboradores en sus puestos de trabajo, preparándolos para el proceso de acreditación. Proceso que se llevará a cabo de manera semanal hasta abordar a la totalidad de los colaboradores.

CONSOLIDADO EDUCACION A COLABORADORES	
MEDICOS	2
FISIOTERAPEUTAS	4
FONOADIOLOGO	0
ENFERMEROS	4
AUXILIARES	21
CAMILLEROS	0
SERVICIOS GENERALES	0
ESTUDIANTES	6
TOTAL	37

A continuación se relaciona el cronograma de inducción general para el primer semestre del 2023.

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN E.S.E.		CRONOGRAMA DE INDUCCION GENERAL				
VIGENCIA: I SEMESTRE 2023						
ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
INDUCCION GENERAL	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	LUNES	MARTES Y LUNES
HORA: 8:30 AM						
LUGAR: CLUB DEPORTIVO	16 Y 30	13 Y 27	13 Y 27	10 Y 24	15 Y 29	13 Y 26
PROGRAMACION INDUCCION GENERAL 2023						
HORA	TEMAS		RESPONSABLE			
8:30- 8:50 AM	BIENVENIDA Y PRESENTACION POLITICA TALENTO HUMANO- CODIGO INTEGRIDAD- CULTURA ORGANIZACIONAL		OFICINA DE TALENTO HUMANO			
8:50-9:20 AM	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO- PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD		OFICINA ASESORA DE PLANEACION			
9:20-9:40 AM	SISTEMA OBLIGATORIO DE LA GARANTIA DE LA CALIDAD -HABILITACION - PAMEC - INDICADORES ACREDITACION - PROCESO DE AUTOEVALUACION		ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD			
9:50-10:10 AM	POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE		SEGURIDAD DEL PACIENTE			
10:10- 10:50 AM	POLITICA DE HUMANIZACION		HUMANIZACION			
10:50- 11:10 AM	SISTEMAS DE INFORMACION		SISTEMAS DE LA INFORMACION			
11:10-11:20	CONVENIO DOCENCIA Y SERVICIO		CONVENIO DOCENCIA			
11:20-11:35 AM	SIAU		SIAU			
11:35- 11:50 AM	POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO			
11:50-12:05 PM	CONTROL DE INFECCIONES		COMITÉ DE INFECCIONES			
12:00- 12:15 PM	POLITICA DE GESTION AMBIENTAL		GESTION AMBIENTAL			

Dirección: Carrera 6 # 10N – 142 Popayán – Cauca
Email: gescontrol@hospitalsanjose.gov.co

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

www.HospitalSanJose.gov.co



**HOSPITAL
SAN JOSÉ**

Confianza y valor para cuidar

NIT. 891.580.002-5

FO-ARH-01

Versión: 04

Página 1 de 1

CONTROL INTERNO

Gestión de las PQRSF

La apertura de buzones se realiza dos días por semana (martes y viernes) con acompañamiento de veedores del ciudadano como personería municipal, asociación de usuarios y representante de asociación en la secretaria de salud departamental. Las actas de buzones reposan en físico firmadas por todas las personas que acompañan la apertura y con la caracterización por cada buzón.

HOSPITAL SAN JOSÉ		ACTA DE APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS				SII-PI004-FOAR02
Siendo las <u>08:00</u> del día <u>10</u> del mes <u>03</u> del año <u>2023</u> se inicia apertura de buzones de sugerencias correspondientes en presencia de siguientes testigos: <u>Doña Patricia Ospina, María del Rosario Usabá</u> encontrandose en el siguiente número de formatos: <u>1196</u> a <u>1205</u>						
Exposición	Total de formatos encontrados	Total de quejas encontradas	Total de sugerencias encontradas	Total de felicitaciones encontradas	No Tramitadas	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
Total	1196	1196	1196	1196		
FIRMA DEL COORDINADOR DE SIAU	FIRMA DEL AUXILIAR	FIRMA DEL TESTIGO	FIRMA DE TESTIGO	FIRMA DE TESTIGO	FIRMA DE TESTIGO	

HOSPITAL SAN JOSÉ		APERTURA DE BUZONES 2023				
FECHA	FORMATOS ENCONTRADOS	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	NO TRAMITADOS	
3/1/2023	31	22	5	53	0	
5/1/2023	16	0	2	16	0	
10/1/2023	26	3	5	19	0	
13/1/2023	83	17	11	65	0	
17/1/2023	28	6	3	18	1	
20/1/2023	42	6	3	36	0	
24/1/2023	37	2	2	35	0	
27/1/2023	50	12	4	38	0	
31/1/2023	46	5	9	37	0	
TOTAL ENERO	489	73	48	317	1	
3/2/2023	43	10	0	33	0	
07-02-2023	44	8	4	34	0	
10-02-2023	57	11	6	45	2	
14-02-2023	58	14	4	43	1	
17-02-2023	64	14	4	47	1	
21-02-2023	51	6	3	44	0	
24-02-2023	54	16	4	26	1	
28-02-2023	71	13	9	38	0	
TOTAL FEBRERO	442	92	34	333	5	
03-03-2023	48	14	4	33	0	
07-03-2023	58	7	6	46	0	
10-03-2023	60	9	7	50	0	
14-03-2023	54	9	6	46	0	
17-03-2023	58	7	3	48	1	
21-03-2023	38	7	3	31	0	
24-03-2023	60	9	3	46	0	
28-03-2023	51	8	10	38	0	
31-03-2023	70	13	16	59	0	
TOTAL MARZO	497	83	53	403	1	

Dirección: Carrera 6 # 10N – 142 Popayán – Cauca
Email: gescontrol@hospitalsanjose.gov.co

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

www.Hospitalsanjose.gov.co

Se refleja un **indicador de cumplimiento** del 100% ya que se cumplió con la apertura de buzones tal y como se tiene definido.

Número de aperturas programadas por mes / aperturas realizadas x 100
26 aperturas programadas en el trimestre/ 26 aperturas realizadas x 100

Adicional a buzones, se reciben las pqrsl que ingresan por ventanilla, correo y plataforma web, las cuales se enrutan hacia el aplicativo Nexura para ser gestionadas y guardar la trazabilidad.

Indicadores SIAU

Se adjunta el consolidado de indicadores enviados a calidad del primer trimestre del año 2023. Con cumplimiento del total de indicadores en relación a la meta establecida.

 <p>HOSPITAL SAN JOSE</p> <p>Confianza y valor para tu vida</p>	MATRIZ DE SEGUIMIENTO A INDICADORES INSTITUCIONALES PROCESOS ASISTENCIAL		
	PROCESO: SIAU	RESPONSABLE: JEFE AIDA TROCHEZ	FECHA DE REPORTE

No.	Nombre del indicador	Unidad de medida	Meta ≥ ó ≤	Resultado vigencia anterior	Resultado I Trimestre	Resultado II Trimestre	Resultado III Trimestre	Resultado IV Trimestre	Resultado final vigencia actual	Variación vigencia
1	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	%	>95%	95,5%	98,2%				98,2%	2,7%
2	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	%	>95%	98,2%	99,4%				99,4%	1,2%
3	Porcentaje de quejas global	%	<10%	0,01	0,01				0,01	0,28
4	Tasa de quejas por usuarios	Tasa	<15	8,66	12,03				12,03	0,29
5	Porcentaje de felicitaciones global	%	>80%	85,68%	87,69%				87,69%	2,29%
6	Porcentaje de quejas no tramitadas	%	<10%	0,03	0,04				0,04	0,17
7	Porcentaje de quejas con respuesta antes de 15 días	%	>90%	0,82	0,99				0,99	0,17
8	Porcentaje de SUGERENCIAS global	%	<10%	0,09	0,07				0,07	-0,31
CUMPLIMIENTO GENERAL DE INDICADORES (Número de indicadores cumplidos / total de indicadores * 100)										

Podemos observar como uno de los puntos más críticos en vigencias anteriores como lo era "El indicador de oportunidad de respuesta" tuvo un buen comportamiento y en el primer trimestre logra la meta establecida, por lo que el plan de mejora establecido ha venido dando resultado.



CONTROL INTERNO

Dentro de la caracterización de las pqrsl para el primer trimestre se tiene el siguiente consolidado:

TIPO DE SOLICITUD PRIMER TRIMESTRE		
Cuenta de No. radicación		
Tipo de solicitud	Total	%
Felicitaciones	1182	72,56
Queja	299	18,35
Sugerencia	96	5,89
Petición	46	2,92
Reclamo	4	0,25
Denuncia	2	0,12
Total general	1629	100,00

Se evidencia un grado de satisfacción por parte de nuestros usuarios ya que el 72% de las pqrsl son felicitaciones y un 18% son quejas, el 10% restante son sugerencias y peticiones realizadas.

En la distribución de las pqrsl por servicios se encuentra lo siguiente:

PQRSF	SERVICIO	CANTIDAD
Felicitaciones	CIRUGIA - QUIROFANOS	332
	ONCOLOGIA	173
	ESTANCIA GENERAL MEDICA	96
	ESTANCIA GENERAL GINECOLOGIA	77
	ESTANCIA GENERAL MEDICO QUIR	75
	URGENCIAS ADULTOS	57
	NEFROLOGIA HOSPITALARIA	56
	UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS	46
	CONSULTA EXTERNA	41
	ESTANCIA GENERAL TRAUMATOLO	39
	UNIDAD CUIDADO INTERMEDIO ADU	27
	ATENCION AL USUARIO	23
	ESTANCIA GENERAL PEDIATRICA	19
	UNIDAD DE SALUD MENTAL	19
	UNIDAD DE QUEMADOS PEDIATRICO	18
	UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS	16
	IMAGENOLOGIA	12
	MADRE CANGURO	10
	TERAPIA FISICA	8
	UNIDAD DE CUIDADOS INTERMEDIO	8
	ECONOMATO	8
	CARDIOLOGIA	5
	ESTANCIA GENERAL QUIRURGICA	5
	VIGILANCIA	4
	FACTURACION	3
	UNIDAD DE CUIDADOS INTERMEDIO	2
	UNIDAD DE QUEMADOS ADULTO	2
	BANCO DE SANGRE	1
	REFERENCIA Y CONTRAREFERENC	1
	UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS	1
Total Felicitaciones		1182



CONTROL INTERNO

Los servicios que presentan más felicitaciones son cirugía, oncología y hospitalización que suma todas las estancias generales. Urgencias a pesar de ser un servicio tan congestionado ocupa el cuarto lugar en felicitaciones, situación que permite identificar que se han hecho mejoras que satisfacen al usuario.

PQRSF	SERVICIO	CANTIDAD
Queja	CONSULTA EXTERNA	74
	URGENCIAS ADULTOS	73
	CIRUGIA - QUIROFANOS	27
	ESTANCIA GENERAL MEDICO QUIRURGICA	13
	ESTANCIA GENERAL MEDICA	11
	FACTURACIÓN	11
	VIGILANCIA	10
	IMAGENOLOGIA	8
	UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS ADULT	7
	ESTANCIA GENERAL TRAUMATOLOGICA	6
	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCI	6
	ECONOMATO	5
	ESTANCIA GENERAL GINECOLOGIA Y OBS	5
	PATOLOGIA	4
	UNIDAD DE SALUD MENTAL	4
	SERVICIOS GENERALES	3
	URGENCIAS PEDIATRICAS	3
	CARDIOLOGIA	2
	ESTANCIA GENERAL QUIRURGICA	2
	UNIDAD CUIDADO INTERMEDIO ADULTO	2
	CIRUGIA ONCOLOGICA	1
	EPIDEMIOLOGIA Y ESTADISTICA	1
	ESTANCIA GENERAL PEDIATRICA HOSPIT	1
	LABORATORIO CLINICO	1
	MADRE CANGURO	1
	ONCOLOGIA	1
	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1
	TERAPIA FISICA	1
	UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONAT	1
	UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS PEDIAT	1
Total Queja		299

De las 299 quejas presentadas, se dio respuesta antes de 15 días al 98% de las mismas. Consulta externa recibe el mayor número de quejas por oportunidad para conseguir citas especializadas, sobre todo con citas de subespecialidades que no cuentan con suficiencia de recurso humano en la ciudad y con EPS como Emssanar y ASMET SALUD que son derivadas en alto volumen al cierre de servicios en otras ips.

Desde la oficina de Control Interno se han venido realizando reuniones con los diferentes procesos involucrados para crear un plan de mejora que permita atenuar esta falencia

También podemos analizar los derechos que consideran nuestros usuarios como los más vulnerados en el primer trimestre de 2023.

Queja	Accesibilidad	10
	Falta de oportunidad	74
	Hotelería y confort	35
	Información suministrada	15
	Otro	23
	Privacidad en atención	3
	Trato recibido	139
Total Queja		299

Nuevamente uno de los derechos más vulnerados para nuestros usuarios es el trato recibido, por tanto desde la oficina del SIAU se viene trabajando con los coordinadores de servicios, asociaciones sindicales y talento humano, para fortalecer los mecanismos de comunicación con el usuario.

Para tener un concepto más claro de las pqrsl medimos sobre las metas propuestas, así tenemos que para las felicitaciones se tiene una meta del 80% y en el primer trimestre se obtuvo el 88%. Para las quejas se mantiene un número de quejas por debajo de la meta máxima contemplada. Se mantiene un promedio de 100 por mes en el primer trimestre.

Otro factor importante que tenemos para establecer la satisfacción de nuestros usuarios son las encuestas, desde SIAU se gestiona la aplicación de encuestas al usuario cuando ya ha recibido el servicio, cuenta con dos formatos uno para pacientes ambulatorios y otro para pacientes internados.

El resultado de la satisfacción y de la experiencia medida a través de las encuestas, alimentan indicador de satisfacción y de experiencia para consolidar indicadores de la resolución 256 por el área de calidad. ver tabla

MES	BUENO	MUY BUENO	TOTAL	CONSOLIDADO SATISFACCIÓN 256 PRIMER TRIMESTRE 2023				TOTAL	%	TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS
				%	REGULAR	MA.P	MUY MALA			
ENERO	1740	100	1840	94.57	6	-	1	1847	100	1840
FEBRERO	1720	100	1820	94.50	7	4	-	1831	100	1820
MARZO	1800	100	1900	94.74	7	-	-	1907	100	1900
TOTAL DEL TRIMESTRE	5260	300	5560	94.78	20	4	1	5575	100	5560

Se alcanza una satisfacción del 98%, superando la meta de 95% y siendo mayor a lo obtenido en el año 2022.

 HOSPITAL SAN JOSÉ <small>CONFIDENCIA Y CALIDAD PARA EL CUIDADO</small>									
RECOMENDACIÓN DEL HOSPITAL A FAMILIAR Y AMIGOS PRIMER TRIMESTRE 2023									
MES	DIFINITIVA MENTE NO	PROBABLE MENTE NO	TOTAL	%	DIFINITIVA MENTE SI	PROBABLE MENTE SI	TOTAL	%	TOTAL DE ENCUENTAS REALIZADAS
ENERO	1	8	9	0,7	723	633	1356	99,3	1365
FEBRERO	0	9	9	0,8	597	569	1166	99,2	1195
MARZO	1	4	5	0,4	636	585	1221	99,6	1226
TOTAL DEL I TRIMESTRE	2	21	23	0,6	1956	1807	3763		3786

En cuanto a la experiencia vivida por el usuario, se logra una meta del 99%, lo que indica que los servicios muestran el mejoramiento para brindar con calidad que conllevan a que el usuario recomiende la institución.

Como conclusión se puede evidenciar que el área de SIAU está cumpliendo con las actividades programadas con el monitoreo y orientación a los usuarios de la institución, de la misma manera la entidad cuenta con un alto porcentaje de satisfacción lo que llevaría a que la gran mayoría de nuestros usuarios nos recomendaría. Dado a que se cuenta con una profesional del derecho se ha podido responder a todas las pqrsl de riesgo legal y también se alcanzó un significativo mejoramiento en la respuesta oportuna antes de 15 días gracias al resultado de aplicar el plan de mejoramiento interno que incluía la contratación de este profesional y al compromiso de los coordinadores para dar respuestas oportunas.

Teniendo en cuenta el consolidado de PQRS del primer trimestre de 2023, y los hallazgos en ellos contemplados, el SIAU envía los consolidados disponibles a los servicios y ellos a su vez han respondido con las acciones de mejoramiento que han realizado, sin embargo siendo un insumo base, se ha planteado a planeación que con estos hallazgos ellos sigan trabajando mejoras para el primer semestre del año 2023.

La oficina de Control Interno solicita al SIAU las evidencias correspondientes para su seguimiento y se pudo verificar que la gran mayoría de estos planes de mejoramiento tienen una ejecución por encima del 90%.



HOSPITAL
SAN JOSÉ

Confianza y valor para la vida

NIT. 891.580.002-5

CONTROL INTERNO

FO-ARH-01

Versión: 04

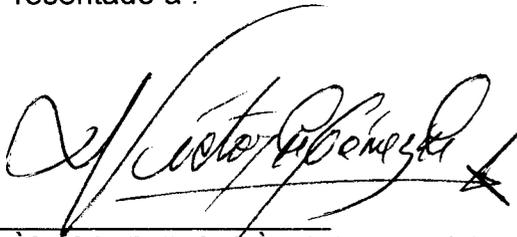
Página 1 de 1

Presentado por:



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

Presentado a :



VÍCTOR FABIO GÓMEZ FRANCO
Jefe de la oficina de control Interno