



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	FR- GE-AI-02
VERSIÓN	01
FECHA	04--2014
HOJA	1 / 4

**PROCESO O ÁREA AUDITADA:** SIAU

**FECHA DE ELABORACIÓN:** Enero 7 de 2022

**RESPONSABLE:** ANNY GONZALEZ

**DESTINATARIO:**  
LEIDIS MANJARREZ DAZA

### ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA

#### OBJETIVO:

Dar cumplimiento al Artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, la Oficina de Control Interno del Hospital Rosario Pumarejo de López, presenta el Informe de seguimiento para el II semestre del año 2021, del proceso de peticiones, quejas y reclamos (PQR), radicadas ante los diferentes canales de comunicación de la oficina de atención al usuario para la vigencia en mención.

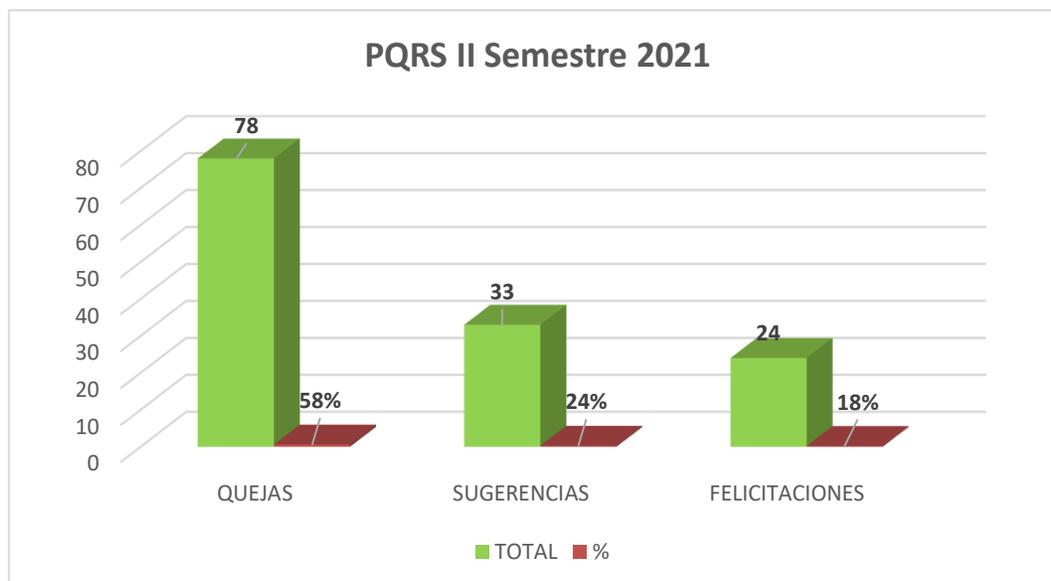
#### ALCANCE:

Realizar un informe de seguimiento a las PQRS recibidas para el Segundo semestre del 2021. En el presente informe se realizará un análisis de la trazabilidad en el proceso de atención al usuario desde la radicación de las PQRS por los diferentes medios de comunicación hasta el trámite correspondiente.

**METODOLOGÍA:** Para evidenciar el cumplimiento a la normatividad se solicitó información pertinente en por medio electrónico al área de SIAU.

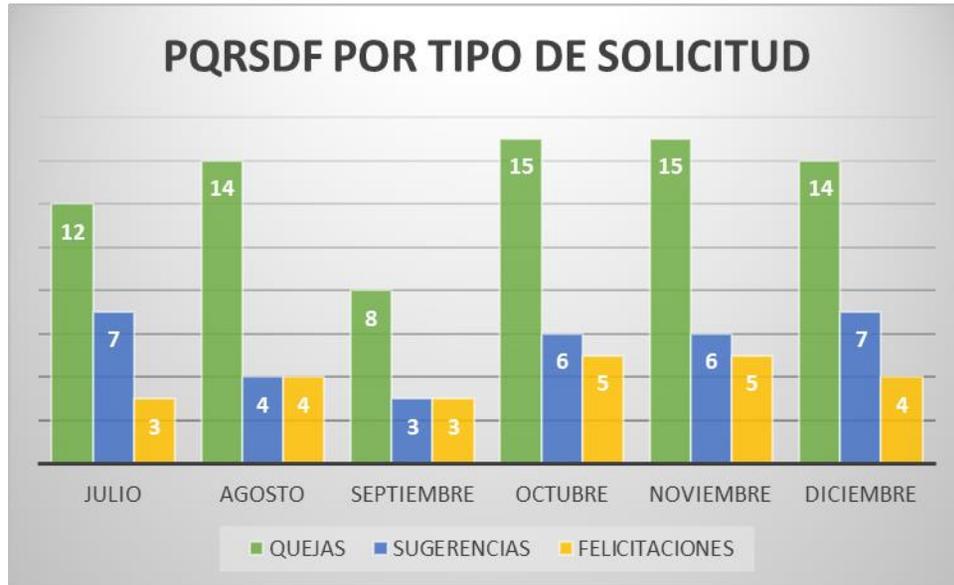
### 1. ANALISIS PQRS II SEMESTRE 2021

TIPO	TOTAL
QUEJAS	78
SUGERENCIAS	33
FELICITACIONES	24
<b>Total</b>	<b>135</b>



Para el II semestre de 2021, se puede analizar que en total la ESE recibió un total de 135 quejas, donde la mayoría fueron quejas con un total de 78, seguidas por 33 sugerencias y 24 felicitaciones.

## 2. PQRS POR TIPO DE SOLICITUD



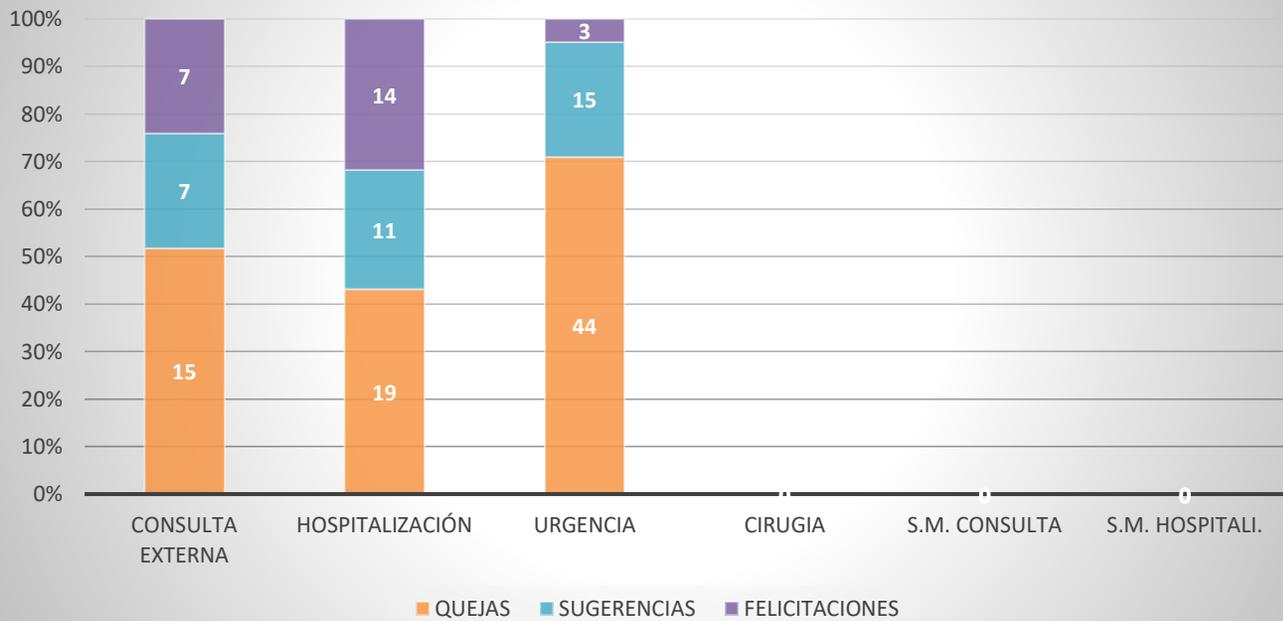
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
QUEJAS	12	14	8	15	15	14	78
SUGERENCIAS	7	4	3	6	6	7	33
FELICITACIONES	3	4	3	5	5	4	24
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>135</b>

Se puede analizar que en el mes de julio 2021 se presentaron en total 22 PQRS, en agosto 22, septiembre 14, octubre 26, noviembre 26 y en diciembre 25.

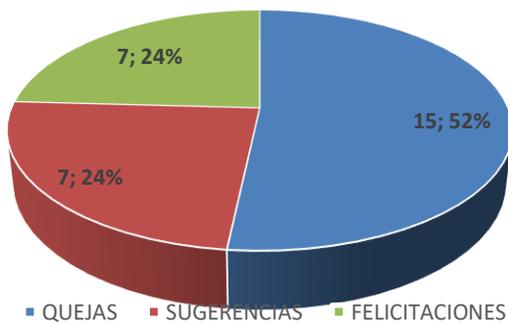
## 3. ANALISIS DE QUEJAS POR SERVICIO

	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	Total	%
CONSULTA EXTERNA	15	7	7	29	21%
HOSPITALIZACIÓN	19	11	14	44	33%
URGENCIA	44	15	3	62	46%
CIRUGIA	0	0	0	0	0
S.M. CONSULTA	0	0	0	0	0
S.M. HOSPITALI.	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>33</b>	<b>24</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

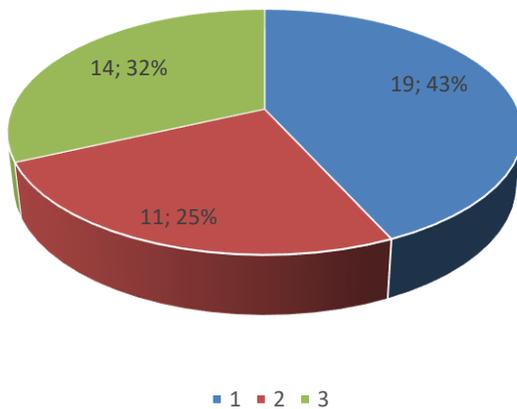
Se evidencia que el servicio donde se presentó el mayor número de quejas fue en urgencias con un total de 62 que representan un 46% del total de PQRS presentados en el II semestre de 2021.



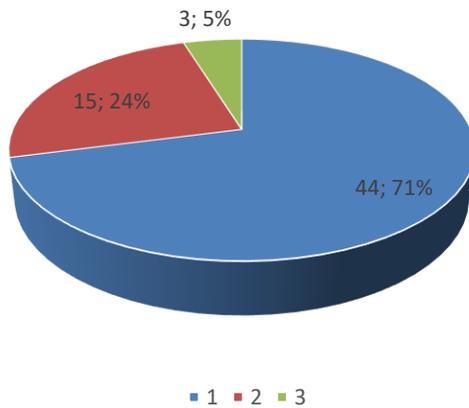
### CONSULTA EXTERNA



### HOSPITALIZACIÓN



### URGENCIA



### 4. SOLICITUDES MENSUALES POR SERVICIO



Se puede analizar que en los meses de agosto y octubre 2021 fue en los meses donde se presentaron mas quejas en la ESE, con un total de 12 en cada uno y en el mes de septiembre fue donde menos quejas se presentaron por parte de los usuarios con un total de 6.



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	FR- GE-AI-02
VERSIÓN	01
FECHA	04-2014
HOJA	2 / 4

### 5. ANALISIS TASA DE SATISFACCION GLOBAL

SATISFACCIÓN GLOBAL 2021			
1.	SATISFECHOS	3.763	94,40%
2.	INSATISFECHOS	223	5,60%
		<b>3.986</b>	<b>100%</b>



La tasa de satisfacción global al cierre del segundo semestre de 2021 fue de 94%, de los cuales 3.763 usuarios que representan el 94% contestaron que se encontraban satisfechos con los servicios prestados por la E.S.E y 223 encuestados que contestaron insatisfacción con los servicios que presta la entidad y corresponden al 6%.

## 6. ANALISIS CHARLAS.

2021	
JULIO	528 CHARLAS
AGOSTO	534 CHARLAS
SEPTIEMBRE	852 CHARLAS
OCTUBRE	528 CHARLAS
NOVIEMBRE	538 CHARLAS
DICIEMBRE	626 CHARLAS
<b>TOTAL</b>	<b>3.596 CHARLAS</b>

En el segundo semestre de la vigencia 2021, se realizaron en total 3.596 Charlas educativas orientadas a dar a conocer a los usuarios sobre sus deberes y derechos, Como, Cuando y donde deben dar a conocer sus PQRS y los diferentes servicios que presta el hospital entre otros.

### CONCLUSIONES:

- La oficina Asesora de Control interno concluye que el Sistema de Quejas y Reclamos del Hospital cuenta con unas fortalezas como el funcionamiento de la oficina del SIAU, que brinda atención personalizada a los usuarios, lo que permite en tiempo real resolver las inquietudes presentadas por los usuarios y la disposición de buzones en todas las áreas de la ESE.
- La ESE cuenta con buzones en todas las áreas, para el uso del público en general, que es vigilado y revisado periódicamente por el área de SIAU.
- Se dispuso a través de la página web de la ESE un link, con el fin de que la comunidad pueda presentar sugerencias, peticiones y reclamos de manera electrónica y oportuna, la cual ya se encuentra en funcionamiento.

### RECOMENDACIONES

- Brindar Sensibilización por parte de las diferentes áreas de la ESE, y en las área de urgencias, hospitalización y consulta externa que fue donde se presentaron mayor número de quejas en los temas de: Calidad, humanización, atención al cliente debido a que las causas de lentitud en los procesos, deterioro en las relaciones interpersonales en los trabajadores, usuarios groseros y maltrato al trabajador, mala calidad del servicio.
- Crear conciencia a través de capacitaciones, sensibilizaciones en todos los funcionarios para que contribuyan en el mejoramiento de la atención a los usuarios y la importancia de dar cumplimiento a la normatividad en cuanto a las PQRS en los funcionarios.
- Reforzar la socialización de procesos y procedimientos relacionados con los procesos misionales y de apoyo para lograr una atención estandarizada y en un tiempo que permita satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Los líderes responsables de los procesos deben analizar las quejas de su resorte y de esta forma medir nuestras falencias y debilidades, proyectar planes de mejora entre los responsables y la oficina de atención al usuario que conlleven a subsanar estas problemáticas.

- Socializar por los diferentes medios el link virtual para PQRS para que los usuarios puedan hacer uso del mismo.
- Consolidar y remitir a control interno información de PQRS mensual con información detallada como : Cuadro consolidado con las PQRS que contenga asunto de la queja, fecha de recibido, fecha de respuesta, respuesta, servicio donde se genere la queja, causal de la queja.para poder realizar un seguimiento a las PQRS , análisis y un informe semestral más eficaz y que sirva para la toma de decisiones y medidas a la alta gerencia.

### ACCIONES DE MEJORAMIENTO PROPUESTA

Elaborar un plan de mejoramiento con las no conformidades encontradas y presentarlo a la oficina de control interno para aprobación y seguimiento

Elaborado		Revisado	Aprobado
Nombre :	MARIA ANDREA DAZA URBINA		
Cargo:	ASESORADE CONTROL INTERNO		
Firma:			



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	FR- GE-AI-02
VERSIÓN	01
FECHA	04-2014
HOJA	5 / 4