 <p>ESFUERZO Y RESPONSABILIDAD DE TODOS</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE</p>
	<p>SAN ROQUE - ANTIOQUIA</p>
	<p>INFORME SEMESTRAL DE PQRS-F</p>

San Roque, julio 18 de 2019

Doctor
JORGE ALBERTO MIRA BUSTAMANTE
Gerente
ESE Hospital Municipal San Roque.
San Roque - Antioquia

Asunto: Informe de semestral de las PQRS_F

La E.S.E. Hospital San Roque de San Roque Antioquia, adoptó el Sistema de Atención al usuario, SIAU, como un procedimiento ágil y transparente para tramitar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones (PQRS-F). El SIAU facilita la atención, el control y el seguimiento de las peticiones y sugerencias que tienen los usuarios, y ciudadanos, de la E.S.E. Hospital.

El Sistema de Atención al usuario también garantiza la participación de los actores de la sociedad y de la comunidad en general. Es un mecanismo de interacción directa que ayuda a conocer las inquietudes y sugerencias, cuyos análisis, a su vez, contribuyen a detectar y solucionar posibles fallas.

El SIAU es una acción institucional que promueve la transparencia; para usuarios y ciudadanos Sanrocanos es otra forma de participar en el que hacer del Hospital.

El presente informe se genera a partir de la información que ingresa al Sistema de Atención al Usuario, el cual reporta, en tiempo real y de manera confiable, la trazabilidad de cada uno de los trámites. Además, del reporte del estado de las PQRS – F y permite su seguimiento, lo que garantiza más transparencia en el proceso.

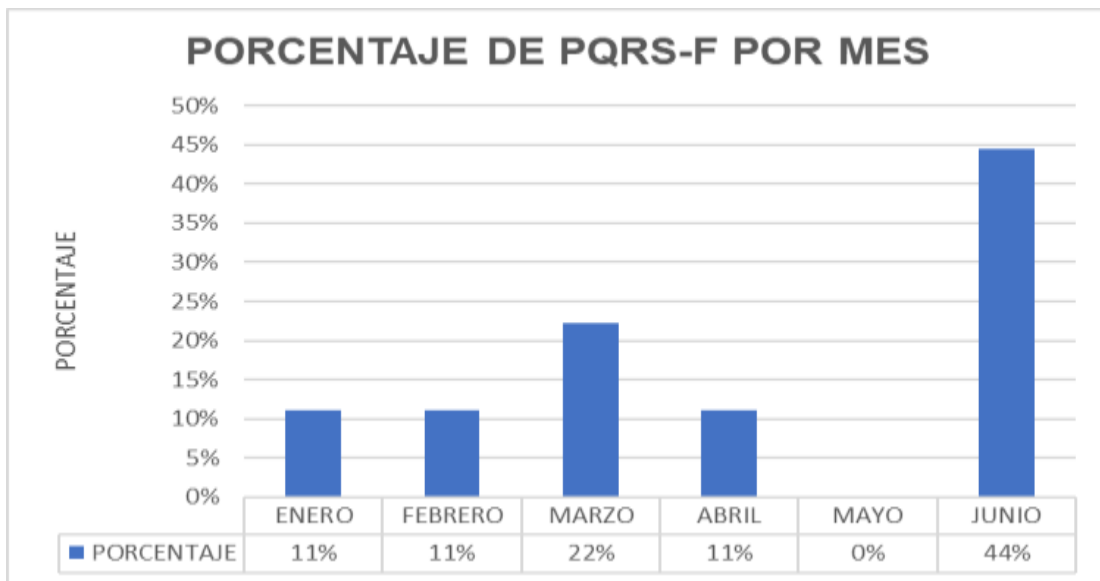
Recolección de los datos

El presente informe registra las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones (PQRS-F) recibidas en la E.S.E. desde enero a junio de 2019.

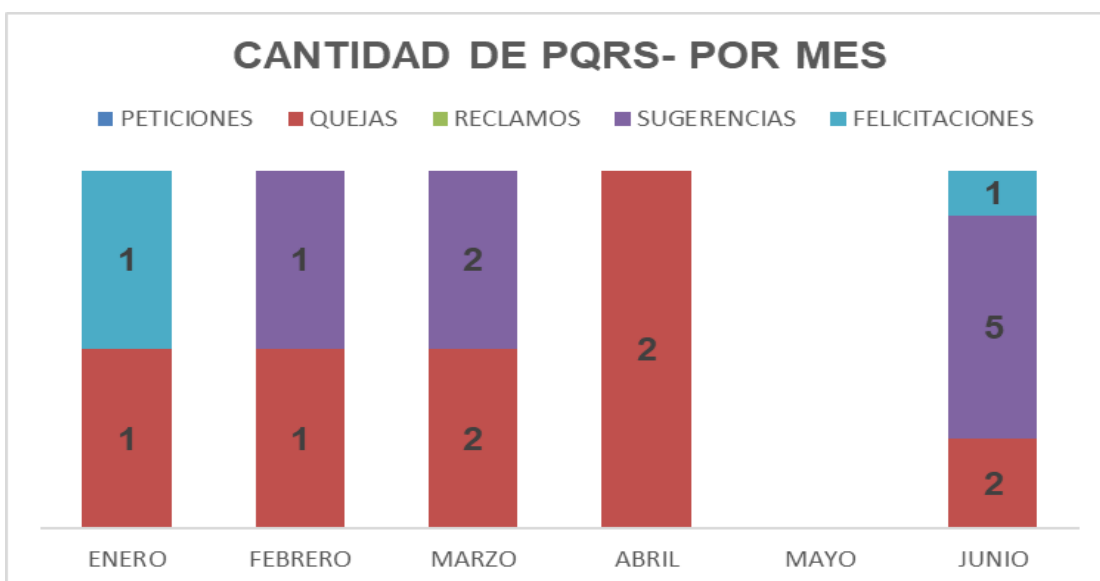
Las solicitudes se recogen a través la recepción directa en la oficina de atención al usuario o la recolección de los buzones de sugerencias, de las diferentes áreas institucionales e incluye la sede de San José de Nús; luego

 <p>ESFUERZO Y RESPONSABILIDAD DE TODOS</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE
	SAN ROQUE - ANTIOQUIA
	INFORME SEMESTRAL DE PQRS-F

son remitidas a la Oficina de Atención al usuario. En esta dependencia se ingresan al formato FOAU16 (Registro libro de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) para realizar el tratamiento correspondiente.



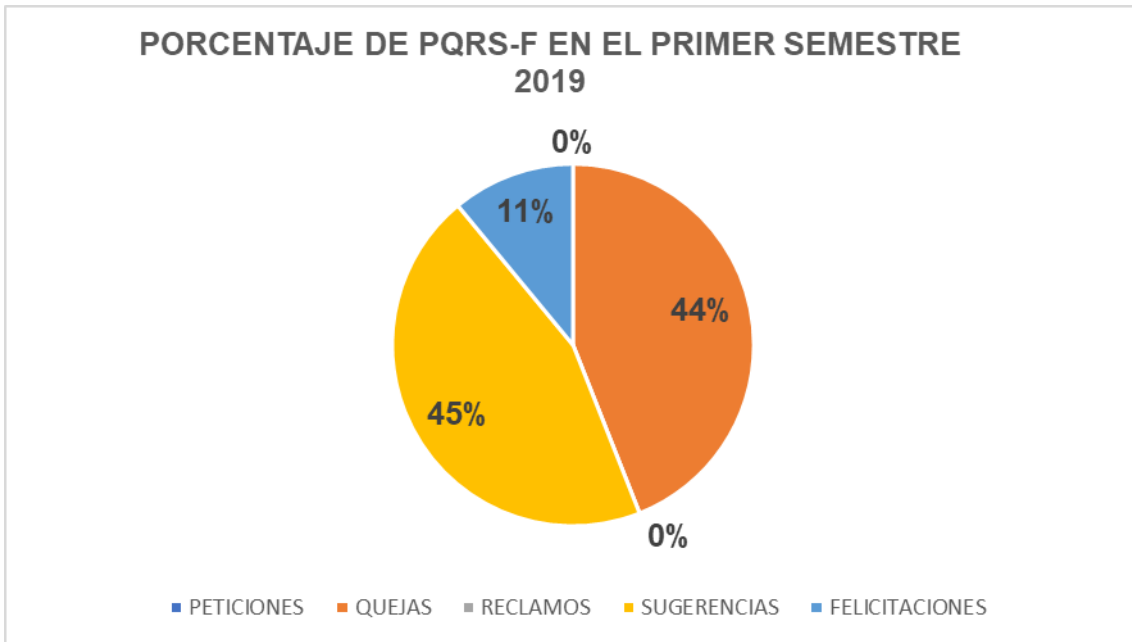
En el anterior grafico se observa que en junio se obtuvo el mayor número de PQRS-F, con un 44% de un total de 18 PQRS-F presentadas en el semestre.



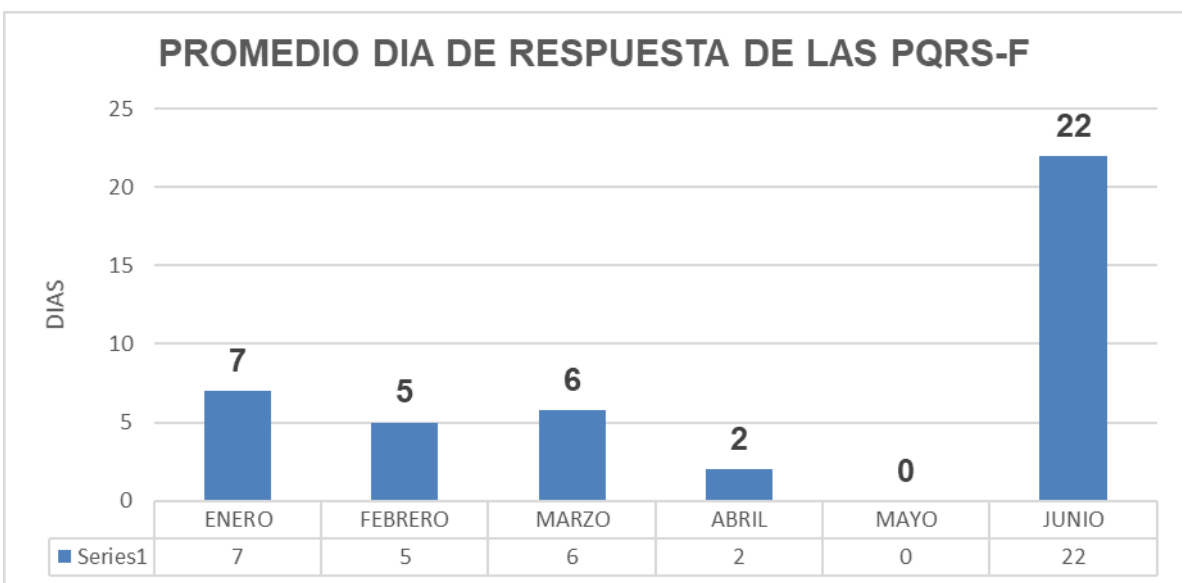
En este grafico podemos observar mejor que las quejas se mantienen en 2, y que las sugerencias aumentaron en el mes de junio y todas tienen que ver con

 <p>ESFUERZO Y RESPONSABILIDAD DE TODOS</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE</p>
	<p>SAN ROQUE - ANTIOQUIA</p>
	<p>INFORME SEMESTRAL DE PQRS-F</p>

la asignación de ficho en admisiones, las felicitaciones solo se dieron en enero y junio una en cada mes.



De las 18 PQRS-F presentadas 44% son quejas, 45% son sugerencias y el 11% felicitaciones.



 <p>ESFUERZO Y RESPONSABILIDAD DE TODOS</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE</p>
	<p>SAN ROQUE - ANTIOQUIA</p>
	<p>INFORME SEMESTRAL DE PQRS-F</p>

En este gráfico, se observa que en promedio de enero a mayo la respuesta se realiza en 6 días, sin embargo, las sugerencias y quejas del mes de junio no tienen respuesta, estas se llevaron al comité de calidad por tratarse de la misma queja de entrega de fichos, donde se define, que se cite a los usuarios de las quejas y hacer una lluvia de ideas para mejorar la asignación de fichos para consulta médica. Es preciso recordar que la normatividad nos dice que máximo nos podemos demorar 15 días

Recomendaciones:

1. Solicitar a los responsables de dar las respuestas a las PQRS-F oportunidad en el trámite.
2. Dividir las PQRS-F en el informe definir si es Petición. Queja, Reclamo, sugerencia o felicitación y así poder hacer un informe con estas características.

Cordialmente,



LUZ MAGUI MONTOYA L.
Asesora de control interno