	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Fecha:</b> 12/03/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: CONTROL INTERNO</b>	<b>Código:</b> MECS-CI-SIC-F-012
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página No.</b> 1 de 15

<b>DEPENDENCIA Y/O PROCESO AUDITADO:</b> SIAU	<b>VIGENCIAS AUDITADAS:</b> Vigencia 2021	<b>TIPO DE INFORME</b>	
		<b>PRELIMINAR ( )</b>	<b>FINAL ( X )</b>
<b>AUDITADOS:</b>  CAROLINA YASNO – LAURA MEDINA Responsable dependencia	<b>EQUIPO AUDITOR:</b>  <b>Líder:</b> ANGELICA CRUZ ROJAS- Asesor Oficina Control Interno.		


**OBJETIVOS:** Verificar el cumplimiento de los mecanismos de atención al usuario implementados por la ESE Hospital departamental San Antonio de Padua de La Plata, especialmente en la recepción, trámite y respuesta a peticiones, quejas, reclamos y denuncias, radicadas durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2021.

**ALCANCE:** Realizar seguimiento a los canales de atención y términos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias presentadas a ESE Hospital departamental San Antonio de Padua de La Plata durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2021.

**CRITERIOS:**

- a) Constitución Política de Colombia (Art. 23)
- b) Ley 1437 de 2011 (Art 14) "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". (Modificado por Ley 1755 de 2015 (Art. 14) "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo").

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Fecha:</b> 12/03/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: CONTROL INTERNO</b>	<b>Código:</b> MECS-CI-SIC-F-012
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página No.</b> 2 de 15

**c)** Ley 1712 de 2014 (Disposiciones generales) “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”

**METODOLOGÍA:** La Oficina Asesora de Control Interno para la elaboración del presente Informe de Seguimiento al Sistema de Reclamos, Peticiones y Sugerencias, tuvo en cuenta el informe realizado por el Servicio de Información y Atención al Usuario (**SIAU**) en el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio del 2021.

### RESULTADOS DE LA REVISIÓN

#### **TRÁMITE Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF).**

Para la realización de esta actividad en cada área de la institución se encuentra instalado un buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades ubicados en las áreas de consulta externa, laboratorio, farmacia, Unidad verde esperanza, urgencias, cirugía, pediatría, hospitalización adultos y ginecología, en estos buzones los usuario instauran o da a conocer sus respectivas manifestaciones mediante el formato de radicación (PQRSF), la apertura se realiza en presencia de la coordinadora SIAU, el representante del comité de Ética Y/o representante de asociación de usuarios y la auditora de Calidad, de este proceso se deja acta de apertura, se realiza análisis y registro en el formato DI-PQ-F-002, las quejas y felicitaciones se envían al responsable de cada área para ser socializadas.

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*



**FORMATO INFORME DE AUDITORÍA**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: CONTROL INTERNO**

**Fecha:** 12/03/2021

**Código:** MECS-CI-SIC-F-012

**Versión:** 01

**Página No.** 3 de 15

PQRSF SEGÚN SU NATURALEZA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES							0
QUEJAS	10	11	18	36	29	21	<b>125</b>
RECLAMOS			1				1
SUGERENCIAS		1					1
FELICITACIONES	34	25	22	30	21	9	<b>141</b>

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”



## FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA  
PROCESO: CONTROL INTERNO**

**Fecha:** 12/03/2021

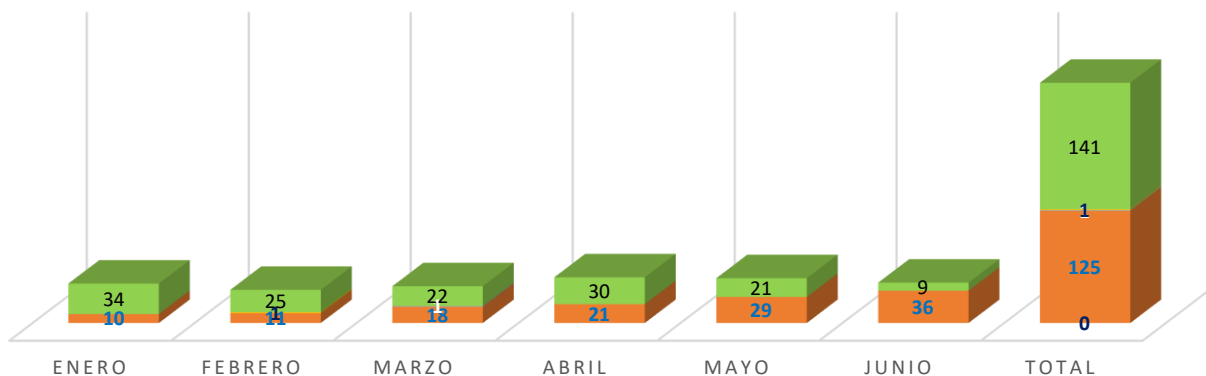
**Código:** MECS-CI-SIC-F-012

**Versión:** 01

**Página No.** 4 de 15

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES


■ PETICIONES ■ QUEJAS ■ RECLAMOS ■ SUGERENCIAS ■ FELICITACIONES



Durante el primer semestre del año 2021 la Oficina de Atención al Usuario a través de los buzones de sugerencias y otros medios recibió un total de 141 PQRSF o manifestaciones, de las cuales el (141), son felicitaciones y el (127 PQRs) discriminadas así: 125 quejas, 1 reclamos, 1 sugerencia.

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Fecha:</b> 12/03/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: CONTROL INTERNO</b>	<b>Código:</b> MECS-CI-SIC-F-012
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página No.</b> 5 de 15

Por otra parte, los resultados obtenidos afirman que las manifestaciones más frecuentes se tienen distribuidas por servicios y por meses de la siguiente manera:

MUESTRA DEL MES DE JUNIO:

SERVICIOS	QUEJA	PLAN DE MEJORAMIENTO
<b>CONSULTA ESPECIALIZADA</b>	Demora en la atención	Se informa a Subgerencia Asistencial y se remite quejas a los especialistas implicados en las quejas.
<b>URGENCIAS</b>	Demora en la atención	Rondas permanentes por parte de la auditora de calidad y coordinadora médica para verificar la demanda del servicio y buscar apoyo de recurso humano de ser requerido
<b>FACTURACION</b>	Demora en el egreso, demora en la facturación, no hay sencillo para las devueltas, horarios	Se socializan con el líder de facturación y asesora de gerencia para tomar medidas al respecto.
<b>HOSPITALIZACION</b>	Demora en el egreso	Se socializa con el líder de facturación debido a que las quejas son reiterativas los días quirúrgicos de urología.

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



**FORMATO INFORME DE AUDITORÍA**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: CONTROL INTERNO**

**Fecha:** 12/03/2021

**Código:** MECS-CI-SIC-F-012

**Versión:** 01

**Página No.** 6 de 15

<b>CALL CENTER</b>	Oportunidad para la asignación de citas, no informan la reprogramación de las citas, no se escucha bien, falta de información de documentos requeridos para las citas	Por parte de la líder del Call center semanalmente se reporta a gerencia y subgerencia la disponibilidad de agendas, en algunas oportunidades se efectúan brigadas para disminuir la oportunidad en la espera.
<b>ECOGRAFIA</b>	Demora en la atención	Los pacientes se citan a partir de las 9:00 AM

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”



**FORMATO INFORME DE AUDITORÍA**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: CONTROL INTERNO**

**Fecha:** 12/03/2021

**Código:** MECS-CI-SIC-F-012

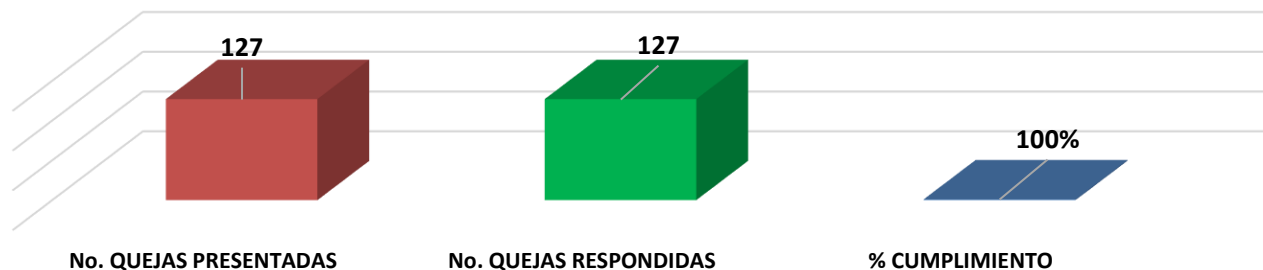
**Versión:** 01

**Página No.** 7 de 15

INDICADOR	No. QUEJAS PRESENTADAS	No. QUEJAS RESPONDIDAS	% CUMPLIMIENTO
Cumplimiento Oportuno en la Respuesta de PQRS Según ABC de Calidad	127	127	100%

**Cumplimiento Oportuno en la Respuesta de PQRSF Según ABC de Calidad**

■ No. QUEJAS PRESENTADAS ■ No. QUEJAS RESPONDIDAS ■ % CUMPLIMIENTO



*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*



**FORMATO INFORME DE AUDITORÍA**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: CONTROL INTERNO**

**Fecha:** 12/03/2021

**Código:** MECS-CI-SIC-F-012

**Versión:** 01

**Página No.** 8 de 15


**MUESTRA DE ALGUNAS FELICITACIONES**

<p>VIRGILIO PUYO ANAYA</p>	<p>El día de hoy acudo al servicio de consulta externa con mi esposa Luz Marina Ángel a cita y quiero felicitar a todos los funcionarios por su excelente atención, continúen así cada vez mejor. Éxitos</p>	<p>Referencia</p>
<p>MARIA REBECA PENCUE LEMECHÉ</p>	<p>Doy gracias a la señora Mercedes Lizcano por estar muy pendiente de los pacientes y por haberme ayudado con la comida, gracias.</p>	<p>Hospitalización</p>

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*


“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”



	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Fecha:</b> 12/03/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA</b> <b>LA PLATA HUILA</b> <b>PROCESO: CONTROL INTERNO</b>	<b>Código:</b> MECS-CI-SIC-F-012
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página No.</b> 9 de 15

EVELIN	<p>Quiero agradecer a Dios primeramente por esta nueva oportunidad que me ha dado de vida y segundo darle gracias al Dr. Homero y a todo su equipo por esa labor tan maravillosa y por esas atenciones que nos brindaron, gracias por ese ánimo que nos daban a cada instante para no dejar de caer gracias por estar siempre brindando ese apoyo incondicional con nuestra familia. Nunca olviden que Dios siempre esta con ustedes y tampoco desfallezcan cuando algún ser parte de este mundo porque es decisión de Dios y la voluntad de él es sagrada, Dios me los bendiga siempre y pa adelante siempre es pa alla, bendiciones para las enfermeras magnificas personas y para las terapeutas gracias y mil bendiciones, que Dios los bendiga siempre, gracias en nombre de mi familia.</p>	Área verde esperanza	
JORGE CEDEÑO	<p>Al personal de la unidad verde esperanza servicio de UCI solo tengo agradecimiento en mi corazón por la atención prestada, mejor atendido no pude estar... miles de bendiciones para ustedes y su familia, gracias al hospital San Antonio de Padua por tener un personal tan atento y servicial.</p>	Area verde esperanza	
LUIS HERNANDO IQUIRA	<p>Yo Luis Hernando Iquira en unión de mi esposa e hijos quiero agradecer a todo el equipo medido y enfermeras del Hospital de la Plata Huila por haber estado pendiente en mi enfermedad, especialmente a las fisios y al equipo de la UCI.</p>	UCI	

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Fecha:</b> 12/03/2021
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: CONTROL INTERNO</b>	<b>Código:</b> MECS-CI-SIC-F-012
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página No.</b> 10 de 15

CAYO CABRERA Y FAMILIA	con sentimiento de profunda admiración y gratitud para todo el personal de servicio de salud unidad verde esperanza, servicio UCI por su ética profesional y solidaridad humana, bendiciones	UCI
YULY CAMERO ANDREA	Desde el momento que ingrese al consultorio fue una conversación y un ambiente muy acogedor, excelentes personas y ecografías muy excelentes buena explicación y trato, gran servicio. Gracias, felicitaciones	Laboratorio
YAMILETH MUÑOZ	En nombre de toda mi familia quiero expresar mis agradecimientos a los doctores y enfermeras (o) y en general porteros y a una enfermera llamada ANGI LIZCANO a Jesús Ramiro Valero, fueron personas que estuvieron muy pendientes de mi madre y cuando yo necesitaba información de ella siempre estuvieron prestos a ayudarme, todos los aquí nombrados se portaron también que solo Dios les pague y los protegerá porque fue una atención maravillosa la que tuvieron con mi mamita, Dios los bendiga y los proteja siempre, nunca los olvidare siempre los voy a recordar con cariño, Yamileth Muñoz y familia Muñoz Tapiero	Área verde esperanza

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



**FORMATO INFORME DE AUDITORÍA**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: CONTROL INTERNO**

**Fecha:** 12/03/2021

**Código:** MECS-CI-SIC-F-012

**Versión:** 01

**Página No.** 11 de 15

YIRLEY ALEXANDRA ANAYA EPIA	Consulta externa: hoy 17 de febrero 2021 felicito a Ana Carolina Galindo vigilante por la atención que me brindo, ya que me colaboro a realizar la facturación y me atendió muy bien.	SIAU
LEIDY TATIANA VARGAS	Ginecología: Excelente, quiero felicitar al servicio en general y en especial a la auxiliar de enfermería Alejandra Peña, excelente servicio.	Ginecología

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



## FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: CONTROL INTERNO**

**Fecha:** 12/03/2021

**Código:** MECS-CI-SIC-F-012

**Versión:** 01

**Página No.** 12 de 15

### COMPORTAMIENTO PORCENTAJE GLOBAL DE SATISFACCIÓN DURANTE EL SEMESTRE DE 2021

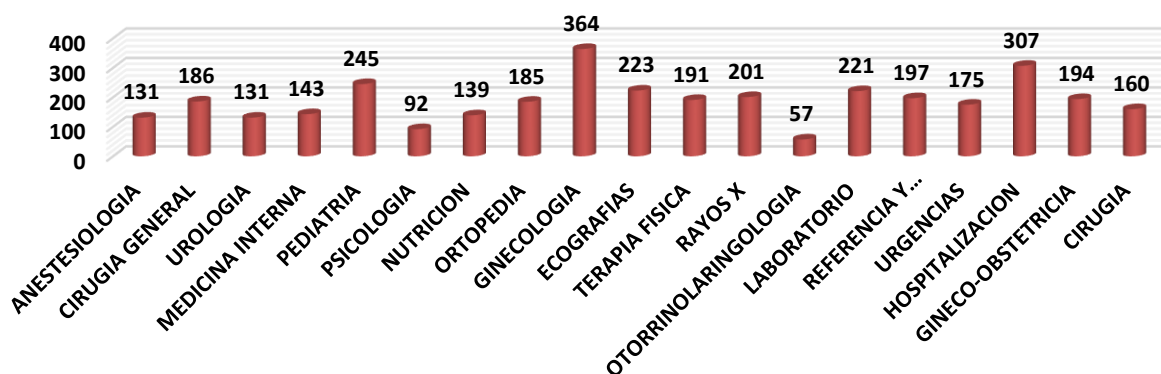
La medición de la Satisfacción del Usuario se entiende como el conjunto de actividades necesarias que debe realizar el prestador de los servicios de salud, para conocer en forma técnica y objetiva, la percepción que tienen los usuarios de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de la atención en los servicios que han recibido.

SERVICIOS	TOTAL
ANESTESIOLOGIA	131
CIRUGIA GENERAL	186
UROLOGIA	131
MEDICINA INTERNA	143
PEDIATRIA	245
PSICOLOGIA	92
NUTRICION	139
ORTOPEDIA	185
GINECOLOGIA	364
ECOGRAFIAS	223
TERAPIA FISICA	191
RAYOS X	201
OTORRINOLARINGOLOGIA	57
LABORATORIO	221
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	197
URGENCIAS	175
HOSPITALIZACION	307
GINECO-OBSTETRICIA	194
CIRUGIA	160

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”

## PORCENTAJE GLOBAL DE SATISFACCIÓN



Durante el primer semestre de 2021 se aplicaron en total de **3,542** encuestas de satisfacción.

En promedio de manera mensual se toma una muestra representativa de usuarios (21) que han requerido los servicios por cada especialidad ofertada por la entidad.

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*



## FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: CONTROL INTERNO**

**Fecha:** 12/03/2021

**Código:** MECS-CI-SIC-F-012

**Versión:** 01

**Página No.** 14 de 15

### OBSERVACIONES Y/O HALLAZGOS

#### CONCLUSIONES:

No.	DESCRIPCIÓN
1	No se determinaron hallazgos en el proceso de auditoría.

### 2 RECOMENDACIONES

No.	DESCRIPCIÓN
1	Es importante continuar con las actividades de humanización y calidad de la atención.
2	Recomendar en el servicio de urgencias
3	Socializar a los servidores públicos y contratistas el procedimiento dispuesto en caso de traslado de la PQRD a otro funcionario o dependencia por competencia, teniendo en cuenta los tiempos en que se deben realizar.
4	Hacer intervención con los médicos de los servicios H1 (aislamiento), H3 (aislamiento) y UCI expansión, para que todos los días se les brinde la

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*



**FORMATO INFORME DE AUDITORÍA**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: CONTROL INTERNO**

**Fecha:** 12/03/2021

**Código:** MECS-CI-SIC-F-012

**Versión:** 01

**Página No.** 15 de 15

	información necesaria a los familiares de los pacientes.	
	Realizar talleres humanización y buen trato hacia el usuario, con el servicio de facturación.	

**AUDITORES:**

ETAPA	RESPONSABLE	FECHA	FIRMA
Revisión / Aprobación	ANGELICA CRUZ ROJAS Asesor Oficina Control Interno	29/07/2021	

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"