



Valencia, 21 de Julio de 2023

DE: Coordinación SIAU

PARA: Control Interno

E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús

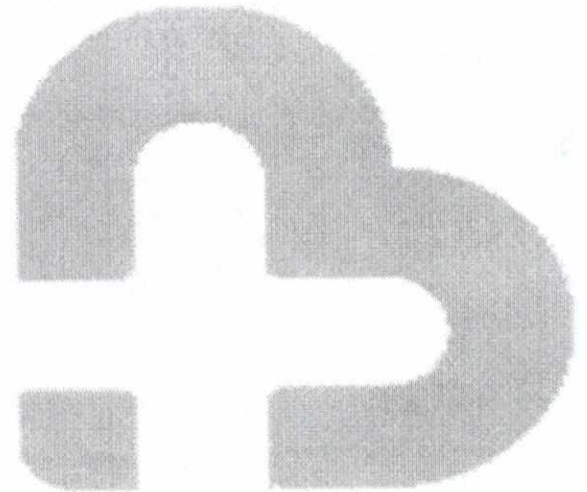
ASUNTO: Entrega Plan de Mejoramiento SIAU

Mediante la presente entrego PLAN DE MEJORAMIENTO del área SIAU de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús, para fines de cumplimiento de la auditoría realizada en día 13 de Julio del 2023.

Agradezco su atención. Quedo atenta a cualquier corrección.

Atentamente

EXALIA ROSA GOMEZ BARRERA
Coordinadora (E) SIAU





**E.S.E. HOSPITAL
SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS**
Su salud, nuestra razón de ser

Calle 12 N 8-99 B, Nazareth, Córdoba
314 5609641
www.esetsc.com

PLAN DE MEJORAMIENTO

ENTIDAD: E.S.E. HOSPITAL SACRADO CORAZÓN DE JESÚS DE VALENCIA CORDOBA

REPRESENTANTE LEGAL: ALBERTO SEGUNDO VIDAL DIAZ

OBSERVACIONES: ACTIVIDADES TENDIENTES A MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO A LOS USUARIOS

FECHA: 21 de JULIO 2023

DESCRIPCION DEL HALLAZGO U OBSERVACION. HECHO	ACCION(ES) CORRECTIVA(S)	INDICADOR	META	AREA RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
1. No se evidencia la implementación de un aplicativo que mide el porcentaje de cumplimiento de la gestión en el trámite de las PQR	Entregar el proceso y/o procedimiento organizado para la Recepción y Trámite de las PQR.	100%	Funcionaria del SIAU con conocimientos, entrega evidencias del procedimiento implementado en la gestión del trámite de las PQR y por medio del indicador el cual busca medir el número de P.Q.R. resuelta en forma oportuna de la prestación del servicio de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús y sus puestos de salud.	SIAU	PROPIOS	20/07/2023	30/10/2023
2. No se observa el proceso y/o procedimiento de los respectivos descargos de los funcionarios sujetos de las quejas, al área de talento humano.	Petición a la oficina de Talento Humano el proceso y/o procedimiento implementado para los descargos de los funcionarios sujetos de la PQR.	100%	Funcionaria del SIAU con conocimientos, entrega evidencias del proceso implementado en el trámite de las PQR por las insatisfacciones de los usuarios.	SIAU	PROPIOS	20/07/2023	30/10/2023



E.S.E. HOSPITAL
SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS
Su salud, nuestra razón de ser

Calle 12 N 8-99 B. Nazareth, V. - Córdoba
314 5609641
esehscj@hotmail.com
www.esehscj.com

3. Implementar FLUJOGRAMA A del área del SIAU.	Se solicita a la coordinadora de Calidad el Flujoograma del SIAU	100%	Funcionaria del SIAU con conocimientos, entrega evidencias del FLUJOGRAMA DEL SIAU.	SIAU	PROPIOS	20/07/2023	30/10/2023
--	--	------	---	------	---------	------------	------------

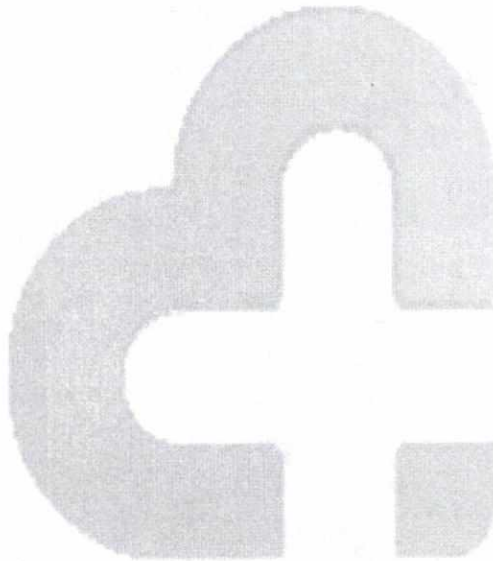
EXALIA ROSA GOMEZ BARRERA

EXALIA ROSA GOMEZ BARRERA

Coordinadora (e) SIAU

ZULIM TRUJILLO GUERRA

Control Interno



6. Recepción y Trámite de Peticiones

La Constitución Política establece, en su artículo 23, el derecho de petición. Concordante con lo dispuesto en los artículos 5 y subsiguientes del Código Contencioso Administrativo, entonces, la Superintendencia Nacional de Salud clasifica el derecho de petición en: Reclamo, Queja, consulta, información y manifestación.

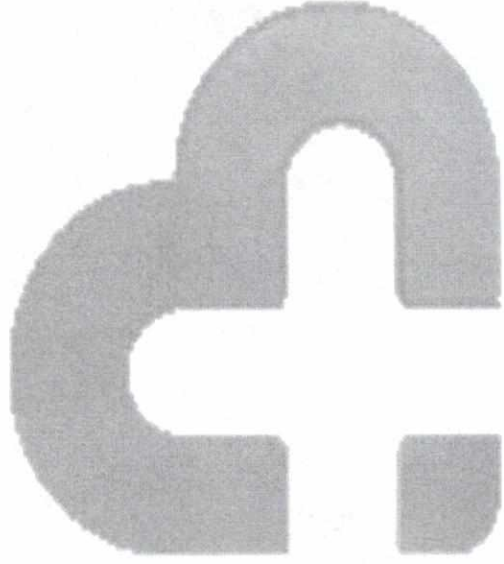
La E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESUS, cuenta con una línea gratuita 018000941904 un número telefónico en la urgencia, 3114066347, teléfonos 6047773140, 6047773141, teléfono en call center: 6047787500, WhatsApp 3147306224 correo electrónico, esehscj@hotmail.com y Red interactiva página web opción PQR.

En la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús, se realizan Apertura de Buzón cada semana del mes con el propósito de buscar, detectar y resolver situaciones que puedan afectar el uso del servicio.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Se registra la petición, por alguna de estas vías: Línea gratuita 018000941904. Servicio Call center. Página web Buzones de la E.S.E. H.S.C.J. y Puestos de Salud En los puestos de Salud un funcionario del Puesto de Salud directamente lo hace el usuario en el formato.	Coordinadora del SIU. Funcionario del Hospital el Usuario directamente en el formato. En los puestos de Salud. Un funcionario del Puesto de Salud. Directamente lo hace el usuario en el formato.	Formato PQR
2	En la E.S.E. H.S.C.J. se hace apertura de buzones cada semana, al igual que en los puestos de salud. Las P.Q.R. encontradas en el buzón del puesto de salud serán aseguradas y llevadas por la auxiliar de enfermería a la oficina del SIAU. Supervisa la página web. Recepciona al teléfono.	En el HOSPITAL: Coordinadora de SIAU con un representante de los Usuarios y trabajadores. En el PUESTO DE SALUD Auxiliar de enfermería y los usuarios.	Formatos de PQR diligenciados. Formato de registro de firmas Acta de Apertura.
3	Entrega mediante un oficio a la Gerencia todas las P.Q.R. de la E.S.E. H.S.C.J. y los Puestos de Salud, para su debido trámite	Coordinadora SIAU.	Documento oficio.

	Gerente	Documento- Respuesta al Usuario y/o Dependencia.
4	Coordinadora SIAU	Todas las P.Q.R. de la E.S.E. H.S.C.J. y los Puestos de Salud serán analizadas por el Gerente, quien tomará las debidas acciones de mejoramiento, generando una respuesta al usuario.
5	Coordinadora SIAU	Con base en las soluciones planteadas por la Instancia encargada se procede a entregarle respuesta al usuario.
6	Coordinadora SIAU	Radicación de P.Q.R. encontradas en el Hospital y en los Puestos de Salud
7	Coordinadora SIAU	Se realiza Consolidado de P.Q.R. mensualmente
8	Coordinadora SIAU	Con base en las P.Q.R. presentadas, la Coordinadora del SIAU define planes de acción que son presentados a la Gerencia para su aprobación.
9	Coordinadora SIAU	El informe mensual de Recepción y Trámite de P.Q.R. se envía al SAC Municipal
10	Coordinadora SIAU	Las P.Q.R. en físico se llevan al archivo central de la E.S.E.
11	Coordinadora SIAU	<p>MONITOREO-INDICADOR: NOMBRE: Peticiones: Quejas, Reclamos resuelta del usuario, con los servicios de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús y sus puestos de salud. CATEGORIA DEL INDICADOR: De resultados. DIMENSIONES: Oportunidad, Aceptabilidad. JUSTIFICACION: Con este indicador se busca medir el número de P.Q.R. resuelta en forma oportuna de la prestación del servicio de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús y sus puestos de salud. OBJETIVO DEL INDICADOR: Evaluar la oportunidad en la resolución de PQR de usuarios con servicio de la Empresa. FOCO DE MEDIDA: Oportunidad.</p>

	<p>TIPO DE MEDIDA: Porcentaje. NUMERADOR: Número PQR resueltas en menos d 8 días. DENOMINADOR: Total de PQR durante el mes. DEFINICION DE LOS DATOS: MUY SATISFECHOS 100 % SATISFECHOS 80% - 90% INSATISFECHOS 70% - 75% FUENTE DE LOS DATOS: Formato de PQR diligenciados. PERIODOSIDAD DEL INDICADOR: Mensual.</p> <p>RESPONSABLE DE LA MEDICION DEL INDICADOR: Coordinador de Calidad.</p>		
--	--	--	--



CONSOLIDADO PQRSF DE LOS USUARIOS DE LA ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS

JULIO 2023

No.	TIPO	FECHA	NOMBRES Y APELLIDOS	ASUNTO	MEDIDAS CORRECTIVAS
47	R.	05/07/2023	SARA PARRA TORO	MEJORAR EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA	COMUNICADO AL SERVICIO DE ODONTOLOGIA
48	R.	10/06/2023	JOHANA URREA	MEJORAR EL SERVICIO DE CALL CENTER	COMUNICADO AL SERVICIO DE CALL CENTER
49	R.	12/07/2023	ISABEL ALCALA MEDRANO	MEJORAR EL SERVICIO DE CALL CENTER	COMUNICADO AL SERVICIO DE CALL CENTER

CONSOLIDADO PQRSF DE LOS USUARIOS DE LA ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS
 AGOSTO 2023

No.	TIPO	FECHA	NOMBRES Y APELLIDOS	ASUNTO	MEDICAS CORRECTIVAS
50	Q.	04/08/2023	YASMELY VILCHEZ	MEJOR TRATO DE LA ENFERMERA	LLAMADO DE ATENCION
51	Q.	-	YANIDEZ MONTES ACOSTA	MEJOR TRATO DEL MEDICO	LLAMADO DE ATENCION
52	Q.	-	ANONIMO	MEJOR TRATO DEL MEDICO	LLAMADO DE ATENCION
53	R.	-	AMARID ROMERO	MEJOR PUNTUALIDAD DEL MEDICO	COMUNICADO AL MEDICO
54	Q.	-	EVA TAPIA CORDERO	MEJOR ATENCION DEL MEDICO	LLAMADO DE ATENCION
55	Q.	-	ANGELICA AVILA MUÑOZ	MEJOR ATENCION DEL MEDICO	LLAMADO DE ATENCION

CONSOLIDADO PQR DE LOS USUARIOS DE LA ESE HOSPITAL SACRADO CORAZON DE JESUS

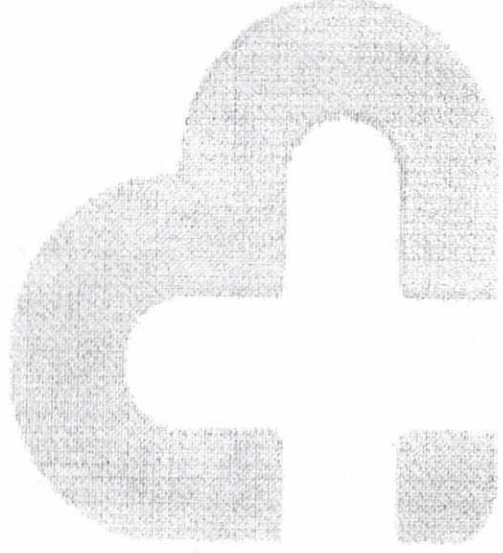
SEPTIEMBRE 2023

No.	TIPO	FECHA	NOMBRES Y APELLIDOS	ASUNTO	MEDIDA CORRECTIVA
56	Q.	25/08/2023	ANGIE CAROLINA PEREZ	MEJOR ATENCION DEL MEDICO EN URGENCIAS	LLAMADO DE ATENCION
57	Q.	01/09/2023	LUIS TORDECILLA PEREZ	MEJOR ATENCION DEL MEDICO	LLAMADO DE ATENCION
58	F.	05/09/2023	KATERINE MARTINEZ POLO	BUENA ATENCION EN EL SERVICIO RECIBIDO	AGRADECIMIENTO AL USUARIO
59	F.	08/09/2023	MAYERLIS MARTELO	BUENA ATENCION EN EL SERVICIO RECIBIDO	AGRADECIMIENTO AL USUARIO
60	F.	08/09/2023	YEIDIS HERNANDEZ LOPEZ	BUENA ATENCION EN EL SERVICIO RECIBIDO	AGRADECIMIENTO AL USUARIO
61	Q.	08/09/2023	YESICA PAOLA PERTUZ	MEJOR ATENCION DE LA ENFERMERA	LLAMADO DE ATENCION

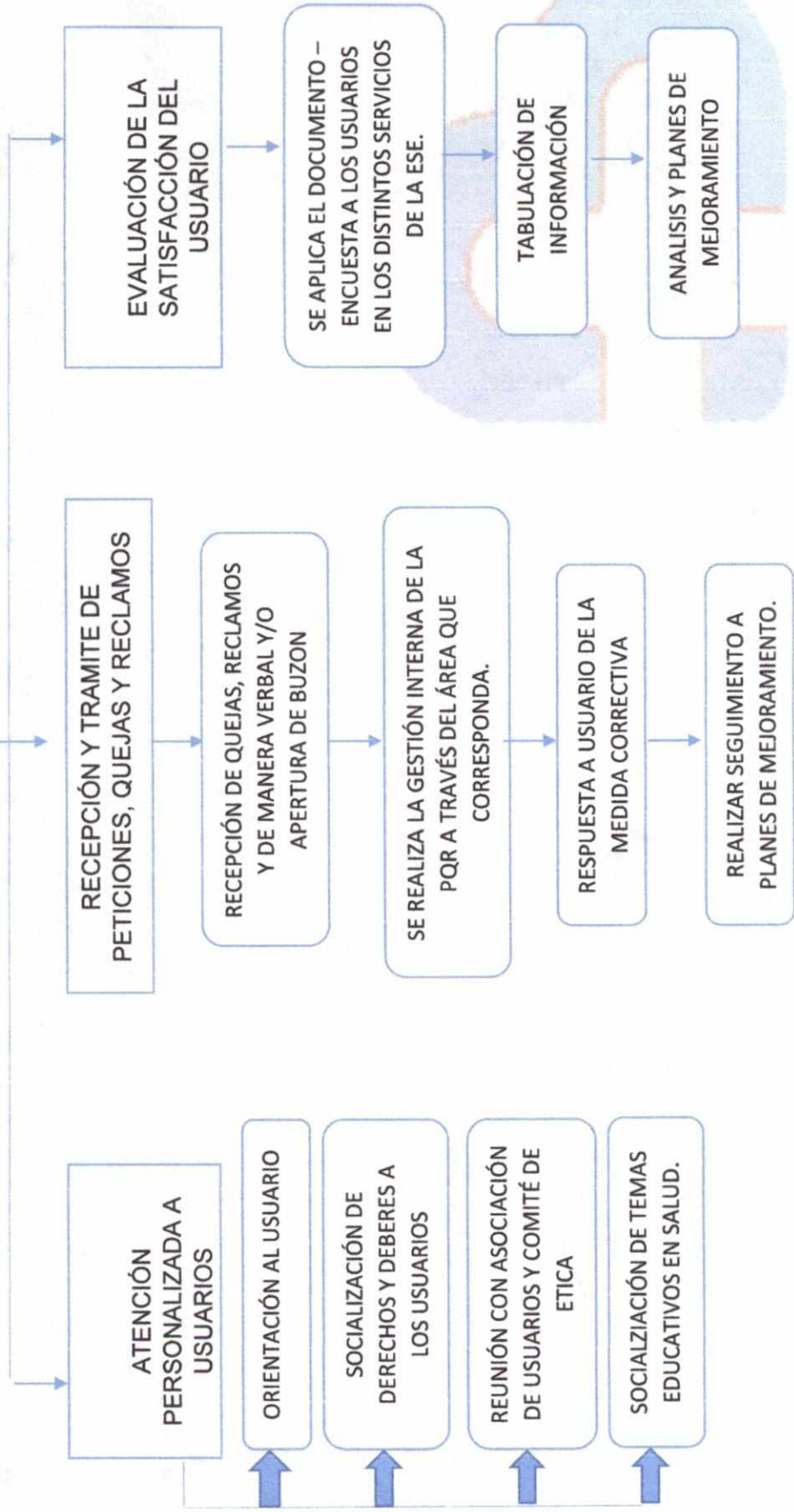
62	R.	14/09/2023	NEVIS PACHECO ARGUMEDO	MEJORAR EL ASEO EN EL FRENTE DEL HOSPITAL	INFORMAMOS A SERVICIOS GENERALES Y SE REFORZO EL ASEO.
63	Q.	22/09/2023	CLAUDIA CASTELLANOS P.	MEJOR TRATO Y ATENCION DEL MEDICO EN CONSULTA EXTERNA.	LLAMADO DE ATENCION AL MEDICO Y REORGANIZACION DE LA HORA DE ASIGNACION DE LA CONSULTA AL PERSONAL DE LA ZONA RURAL.
64	Q.	28/09/2023	ALBA MARTINEZ NEGRTE	MEJOR ATENCION POR PARTE DEL MEDICO DE LA URGENCIAS	LLAMADO A DESCARGO AL MEDICO Y PEDIMOS DISCULPA POR LO SUCEDIDO
65	R.	26/09/2023	FERNANDO REVUELTAS	MEJOR ATENCION POR PARTE DE LA ENFERMERA	LLAMADO A DESCARGO Y LLAMADO DE ATENCION.

**CONSOLIDADO PQR DE LOS USUARIOS DE LA ESE HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS
 OCTUBRE 2023**

No.	TIPO	FECHA	NOMBRES Y APELLIDOS	ASUNTO	MEDIDA CORRECTIVA
66	Q.	05/10/2023	SARA HERNANDEZ	MEJOR ATENCION EN URGENCIAS POR PARTE DE LAS ENFERMERAS	RECONOCIMIENTO DEL SUCESO Y PEDIMOS DISCULPA



FLUJOGRAMA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO



PLAN DE MEJORAMIENTO

ENTIDAD: E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS DE VALENCIA CORDOBA

REPRESENTANTE LEGAL: ALBERTO SEGUNDO VIDAL DIAZ


OBSERVACIONES: ACTIVIDADES TENDIENTES A MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO A LOS USUARIOS

FECHA: 21 de JULIO 2023

DESCRIPCION DEL HALLAZGO U OBSERVACION. HECHO	ACCION(ES) CORRECTIVA(S)	INDICADOR	META	AREA RESPON SABLE	RECURSOS	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	AVANCE
1. No se evidencia la implementación de un aplicativo que mide el porcentaje de cumplimiento de la gestión en el trámite de las PQR	Entregar el proceso y/o procedimiento organizado para la Recepción y Trámite de las PQR.	100%	Funcionaria del SIAU con conocimiento, entrega evidencias del procedimiento implementado en la gestión del trámite de las PQR y por medio del indicador el cual busca medir el número de P.Q.R. resuelta en forma oportuna de la prestación del servicio de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús y sus puestos de salud.	SIAU	PROPIOS	20/07/2023	29/09/2023	Octubre/30/2023 A través de Inspección ocular al área, verificamos que el porcentaje de cumplimiento de las PQR se tabulan de forma manual, pero se carece de un aplicativo que determine graficas con sus porcentajes, por la tanto queda como compromiso para la próxima vigencia.
2. No se observa el proceso y/o procedimiento de los respectivos descargos de los funcionarios sujetos de las quejas, al área de talento humano.	Petición a la oficina de Talento Humano el proceso y/o procedimiento implementado para los descargos de los funcionarios	100%	Funcionaria del SIAU con conocimiento, entrega evidencias del proceso implementado en el trámite de las PQR por las insatisfacciones de los usuarios.	SIAU	PROPIOS	20/07/2023	29/09/2023	Octubre/30/2023 A la fecha se verifica el cumplimiento de la acción correctiva, a través de formatos de actas de versión



sujetos de la PQR.		100%	Funcionaria del SIAU con conocimiento, entrega evidencias del FLUJOGRAMA DEL SIAU.	SIAU	PROPIOS	20/07/2023	29/09/2023	libre donde el funcionario expone sus descargos.
3. Implementar FLUJOGRAMA del área del SIAU.	Se solicita a la coordinadora de Calidad el Flujoograma del SIAU						Octubre/30/2023	Flujoigramas implementados, y socializados. El auditor, sugiere que sea mas visible a la comunidad.


EXALIA ROSA GÓMEZ BARRERA
Coordinadora (e) SIAU


ZULIM TRUJILLO GUERRA
Control Interno