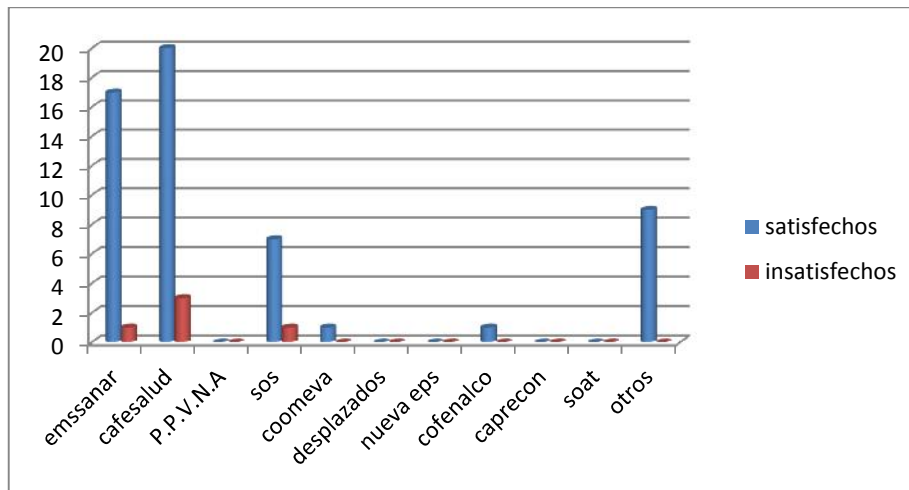
 Hospital Kennedy Empresa Social del Estado E.S.E. NIT. 891.900732-8 RIOFRIO - VALLE	GESTION SISTEMA DE GARANTIA DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO	Código: IN-01-012-003
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Versión: V1
		Fecha: 12/03/2012

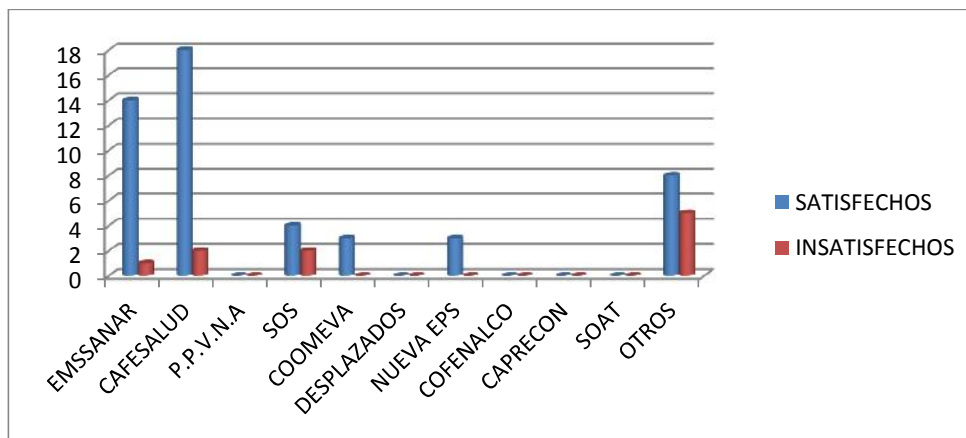
INFORME LEY 1474 DE 2011, PQRS
REPORTES DEL SIAU – BUZÓN DE SUGERENCIAS
MES DE JUNIO




Se presentaron 60 encuestas diligenciadas, de las cuales 5 son inconformidades referentes a la falta de oportunidad para las citas médicas y el área de facturación donde no se tiene prioridad en población vulnerable.

Lo anterior denota con indicador del 91,67 % de usuarios satisfechos y el 8,33 % de usuarios insatisfechos frente al servicio, las áreas con mayor participación fueron laboratorio clínico con 30 y programas con 18.

MES DE JULIO

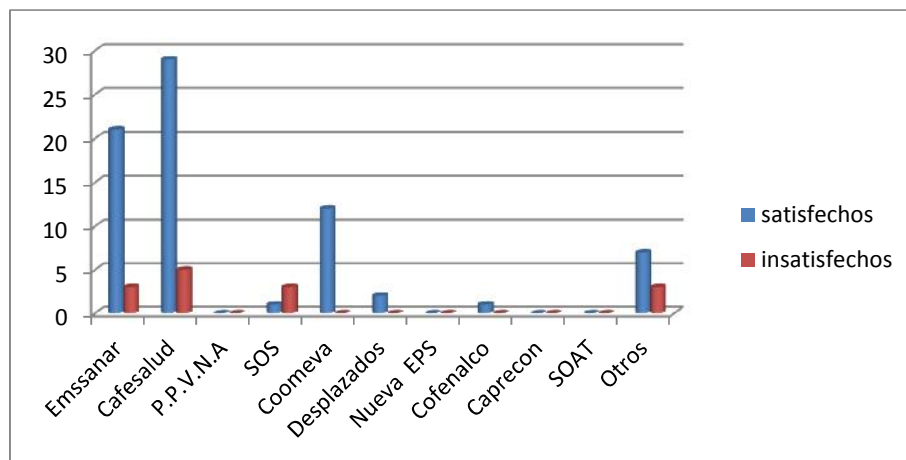


 Hospital Kennedy Empresa Social del Estado E.S.E. NIT. 891.900732-8 RIOFRIO - VALLE	GESTION SISTEMA DE GARANTIA DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO	Código: IN-01-012-003
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Versión: V1
		Fecha: 12/03/2012

Se presentaron 60 encuestas diligenciadas, de las cuales 10 son inconformidades referentes al servicio de facturación de los electrocardiogramas, la falta de oportunidad en las citas medias para el control de hipertensos y la baja calidad en la atención por el personal de PyP.


Lo anterior denota con un indicador del 83,33 % de usuarios satisfechos y el 16,67 % de usuarios insatisfechos frente al servicio, las áreas con mayor participación fueron laboratorio clínico con 30 y programas con 20 encuestas diligenciadas.

MES DE AGOSTO

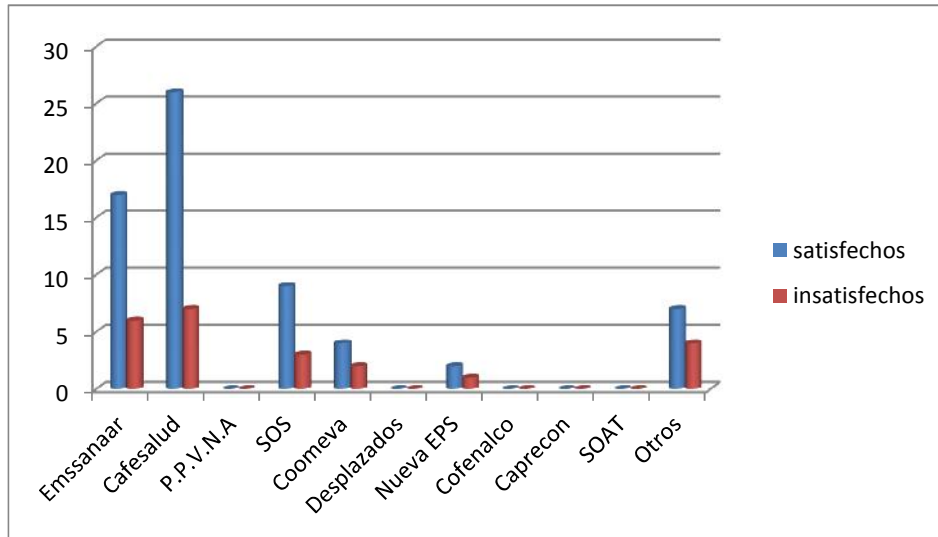


Se presentaron 86 encuestas diligenciadas, de las cuales 14 son inconformidades referentes al servicio de urgencias en general donde se evidencia en las encuestas falta de humanización en el servicio por la atención inadecuada que brindan algunos colaboradores a los usuarios generando impacto negativo a la comunidad, así mismo la atención prioritaria en servicio.

Lo anterior denota con indicador del 83,72 % de usuarios satisfechos y el 26,14 % de usuarios insatisfechos frente al servicio, las áreas con mayor participación fueron laboratorio clínico con 37, programas con 22, urgencias con 16 y consulta externa con 8 encuestas diligenciadas.

 Hospital Kennedy Empresa Social del Estado E.S.E. NIT. 891.900732-8 RIOFRIO - VALLE	GESTION SISTEMA DE GARANTIA DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO	Código: IN-01-012-003
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Versión: V1
		Fecha: 12/03/2012

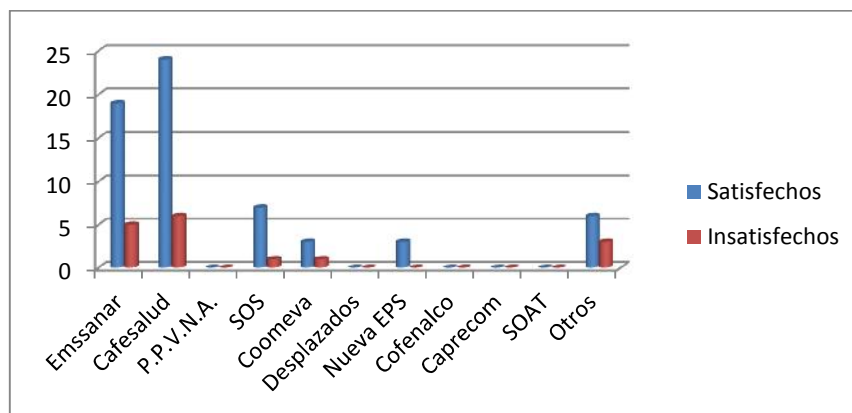
MES DE SEPTIEMBRE




Se presentaron 88 encuestas diligenciadas, de las cuales 23 fueron inconformidades referentes al servicio de consulta externa ya que según los usuarios la asignación de citas está muy lejos además de la demora en la atención, también se presenta inconformidad en el área de facturación, enfermería y médico de urgencias ya que no muestran humanización con el usuario a la hora de la prestación del servicio

Lo anterior denota con un indicador del 73,86 % de usuarios satisfechos y el 26,14 % de usuarios insatisfechos frente al servicio, las áreas con mayor participación fueron laboratorio clínico con 28, programas con 27 encuestas, urgencias con 18 y consulta externa con 12 encuestas diligenciadas.

MES DE OCTUBRE

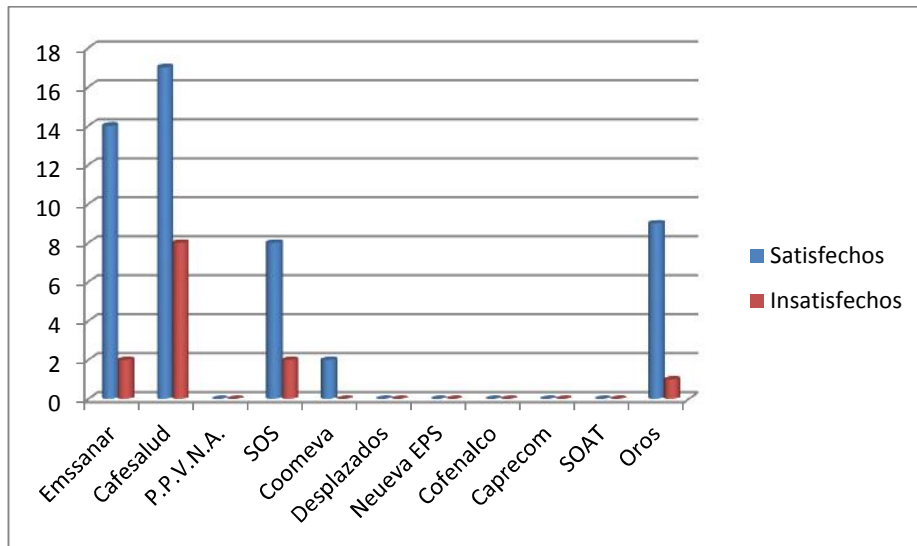


 Hospital Kennedy Empresa Social del Estado E.S.E. NIT. 891.900732-8 RIOFRIO - VALLE	GESTION SISTEMA DE GARANTIA DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO	Código: IN-01-012-003
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Versión: V1
		Fecha: 12/03/2012

Se presentaron 78 encuestas diligenciadas, de las cuales 16 fueron inconformidades referentes al servicio de facturación de los electrocardiogramas ya que se realizan muy tarde; la persona de estadística no permanece en su área de trabajo generando traumatismo en la entrega de las H.C y la falta de oportunidad para las citas medicas.


Lo anterior denota con un indicador del 79,49 % de usuarios satisfechos y el 20,51 % de usuarios insatisfechos frente al servicio, las áreas con mayor participación fueron laboratorio clínico con 35, programas 26 encuestas diligenciadas.

MES DE NOVIEMBRE



Se presentaron 63 encuestas diligenciadas, de las cuales 13 fueron inconformidades referentes al servicio de consulta externa ya que algunos médicos les falta la humanización para la prestación del servicio además la impresora de de esta área esta dañada generando traumatismo en la prestación del servicio además de la demora y escasa información del personal nuevo a los usuarios generando molestias en los usuarios.

Lo anterior denota con un indicador del 79,37 % de usuarios satisfechos y el 20,63 % de usuarios insatisfechos frente al servicio, las áreas con mayor

 <p>Hospital Kennedy Empresa Social del Estado E.S.E NIT. 891.900732-8 RIOFRIO - VALLE</p>	GESTION SISTEMA DE GARANTIA DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO	Código: IN-01-012-003
	INFORME DE CONTROL INTERNO	Versión: V1
		Fecha: 12/03/2012

participación fueron laboratorio clínico con 37 y programas con 14 encuestas diligenciadas.

ANÁLISIS

1. Se identifica algunas dificultades en el diligenciamiento de encuestas, se puede inferir por falta de socialización de las encuestas para los usuarios.
2. Se identifica que pueden presentarse inconvenientes por posible falta de información a los usuarios y esto puede conllevar al incremento de inconformidades en la atención hacia los usuarios.
3. Es importante continuar con el proceso de socialización de encuestas, así mismo motivar a las demás áreas para que se hagan partícipes de este proceso y así medir de manera aterrizada los indicadores de satisfacción e insatisfacción.

RECOMENDACIONES

1. Fortalecer la socialización con los usuarios de derechos y deberes en salud para generar un impacto positivo en la utilización de los servicios.
2. Con la jefe de personal es importante sensibilizar a los colaboradores frente a la humanización de los servicios de salud y la importancia de la atención prioritaria de acuerdo al grupo poblacional y sus características específicas.
3. Iniciar planes de mejoramiento y radicar en la oficina de control interno.

Elaborado por: Sindy Sabogal

Reviso: Paola Andrea Pineda bedoya- Jefe de Control Interno