SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES. PQRSF.

ESE Hospital San Rafael Yolombó Transformando vidas	**ALEJANDRO MUÑOZ ARREDONDO** **ASESOR DE CONTROL INTERNO**	**Período evaluado:** **Primer Semestre 2022** **Fecha de elaboración:** **JULIO 2022**

A continuación, se presenta informe de seguimiento al procedimiento de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios atendidos en la ESE Hospital San Rafael Yolombó durante el Primer Semestre del año 2022. Los datos aquí reportados, se obtuvieron de la recolección de información en la apertura de buzones, buzón interactivo página web, correos electrónicos y trámites de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones.

El Asesor de Control Interno de Gestión de la Entidad, en cumplimiento de sus roles y responsabilidades y de conformidad con lo establecido en:

- Ley 87 de 1993, “Por medio de la cual se establecen las normas para el ejercicio del control interno en la entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1474 de 2011, Articulo 76, señala: “La Oficina de control interno, deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.
- Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y el derecho de acceso a la información pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y del contencioso administrativo.
- Circular Externa 009 de 1996, de la Superintendencia Nacional de Salud “Atención al usuario, trámite de quejas y peticiones”.
- Decreto 491 de 2020, “Ampliación de términos para resolver las peticiones radicadas durante la emergencia sanitaria”.

Se genera herramienta de seguimiento que permite un control y mejoramiento continuo, dado que conoce y se informa sobre las expresiones y manifestaciones de los actores internos y externos en el accionar diario de la ESE Hospital San Rafael Yolombó, para verificar su conformidad de acuerdo a la normatividad vigente, a partir del cual permite resolver las inconformidades y potenciar las fortalezas en la búsqueda un alto índice de calidad y satisfacción. “Revisión de los documentos que

respaldan respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y el trámite dado a las mismas".

Los mecanismos con que se cuenta para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) son:

- Página web: http://hospitalyolombo.gov.co/
- Correo electrónico: usuarioseseyolombo@gmail.com
- Buzones de sugerencias que se encuentran ubicados en las áreas de la Institución y en las sedes de los corregimientos (Consulta externa, Promoción y prevención, Admisiones, Hospitalización, Cirugía, Urgencias, fisioterapia, administración) Puestos de Salud Corregimiento Floresta y Rubí, Casa de la Salud.
- Buzones de sugerencias que se encuentran ubicados en las áreas de la Institución (Consulta externa, Promoción y prevención, Admisiones, Hospitalización, Cirugía, Urgencias, fisioterapia, administración), en las sedes de los corregimientos (Puestos de Salud Corregimiento Floresta y Rubí) y en la Casa de la Salud.
- Vía telefónica: (604) 8654859.
- Presencial: Oficina Atención al Usuario SIAU.

Propósito del seguimiento:

- Evaluar el cumplimiento del Proceso Gestión Atención al Usuario y la Familia.
- Asegurar el registro en el sistema, en tiempo real del 100% de las quejas de los usuarios externos e internos.
- Verificar el cumplimiento en el tiempo de respuestas y su pertinencia.
- Identificar debilidades que permitan implementar mejoras en el trámite de las PQRSF, y tener informado al usuario.
- Realizar estrategias con los actores para mejorar el servicio.

Alcance:

Conocer la percepción del usuario y sus necesidades, en la ESE Hospital San Rafael Yolombó, se realizó desde el primero (1) de enero hasta el treinta (30) de junio del 2022 y teniendo en cuenta el estado de las PQRSF, se solicita información a los funcionarios de las diferentes dependencias que tiene responsabilidad en el proceso tales como:

- Profesional Universitaria Planeación y Sistemas de Información.
- Auxiliar Administrativa SIAU.

Suministrando el siguiente comportamiento y el tratamiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRSF, así:

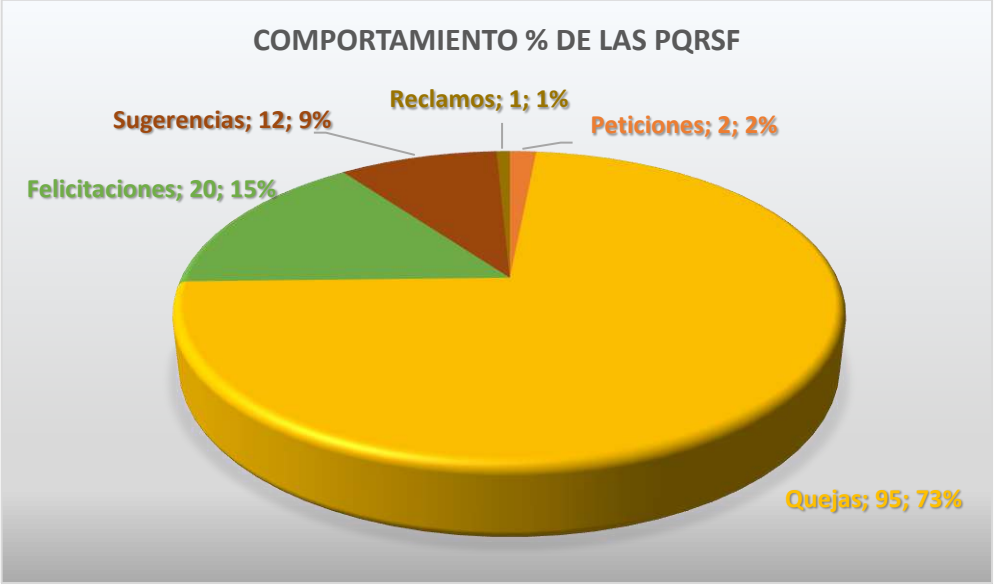
1. PQRSF Radicadas Por Servicio, Primer Semestre 2022.

Para el periodo semestral de Enero a Junio del 2022 se radicaron en total **130 PQRSF**, en los siguientes servicios de la ESE Hospital San Rafael Yolombó.

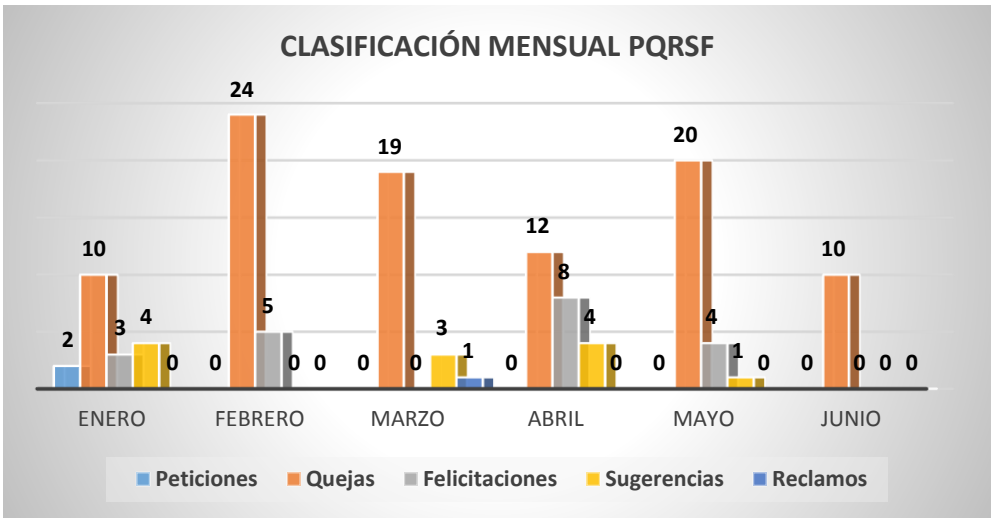
- Consulta Externa, Admisiones, Urgencias, Hospitalización, Farmacia, Cirugía, Laboratorio Clínico, SIAU, Apoyo Logístico, Fisioterapia, Portería, Facturación, Referencia, Vacunación, Archivo, Servicios Generales, Sistemas, Ayudas Diagnosticas, Odontología, P y P.

2. Comportamiento de las PQRSF según clasificación, Primer Semestre 2022.

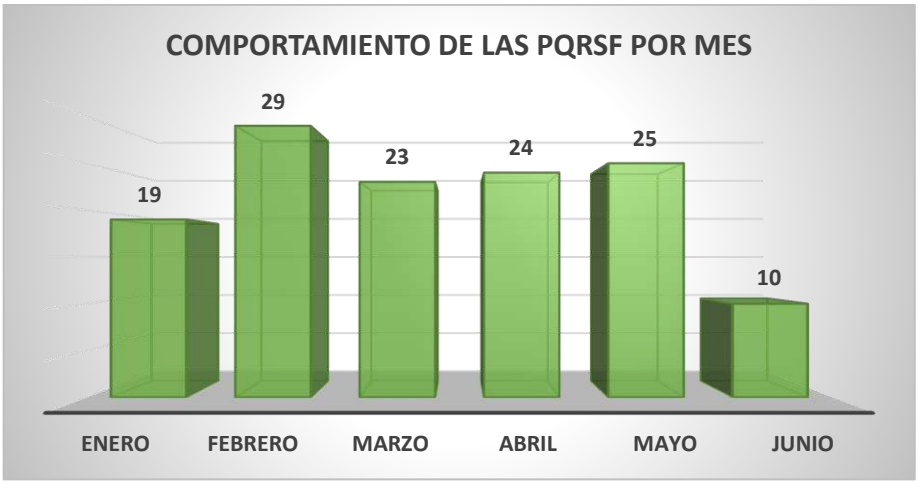
De conformidad con la información suministrada por SIAU (Recepción y Registro) se presenta el siguiente comportamiento de las PQRSF, para el periodo evaluado y de acuerdo a la clasificación se evidencia, que el 73% de las comunicaciones corresponden a quejas, un 2% corresponde a peticiones, un 1% corresponde a reclamos, un 12% corresponden a sugerencias y un 20% son felicitaciones, se evidencia que hay un mayor número de usuarios inconformes con la prestación del servicio en las diferentes áreas de la Entidad, pero cabe resaltar que existe un porcentaje considerable de usuarios en donde consideran y plasman felicitaciones a distintos servicios de la Entidad. Es necesario revisar detalladamente esta información con el fin de propender las acciones de mejoramiento correspondientes, frente a la necesidad y exigencia de los usuarios en los términos legales establecidos.



Grafica 1. Comportamiento % de las PQRSF según clasificación, primer semestre 2022, Fuente SIAU.



Grafica 2. Comportamiento de las PQRSF según clasificación por mes, primer semestre vigencia 2022. Fuente SIAU.



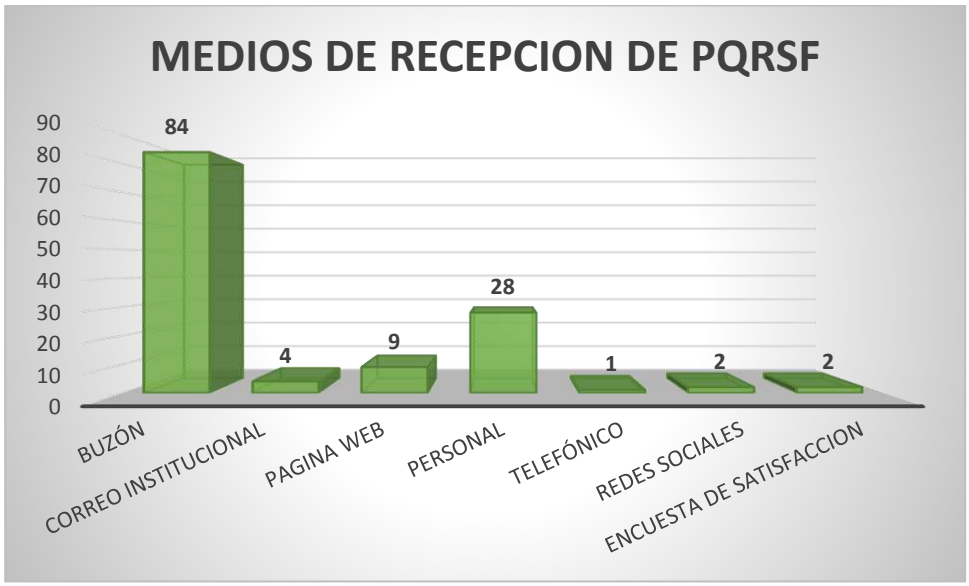
Grafica 3. Comportamiento de las PQRSF por mes, primer semestre 2022, Fuente SIAU.

Cabe anotar que, la ESE Hospital San Rafael Yolombó es una Empresa Social del Estado de segundo nivel de atención y acorde a la población objetivo, el número de PQRSF interpuestas por los usuarios y/o acompañantes, no son de gran volumen frente a los servicios prestados, tal como se evidencia el comportamiento en el periodo de Enero a Junio del 2022, siendo el mes de **Febrero** donde se interpusieron mayores comunicaciones por los peticionarios o quejosos.

3. Medios de Recepción Primer Semestre 2022.

Los medios de recepción utilizados por los peticionarios o quejosos de la ESE Hospital San Rafael Yolombó para interponer sus PQRSF fueron la página web, correo electrónico, vía telefónica, encuesta formato físico y de forma verbal; en la actual pandemia se incrementó el uso de medios

virtuales y por medio de la actualización del formato de la página web institucional hizo también que se incrementara el uso de dicho medio; para el periodo evaluado (Enero-Junio) del 2022, se generó un **64%** en formato físico, un **21%** de forma personal es decir directamente en la oficina de SIAU, un **7%** vía web institucional, un **3%** por medio de correo electrónico, un **2%** respectivamente por medio de redes sociales y encuestas de satisfacción y tan solo un **1%** por medio de vía telefónica.



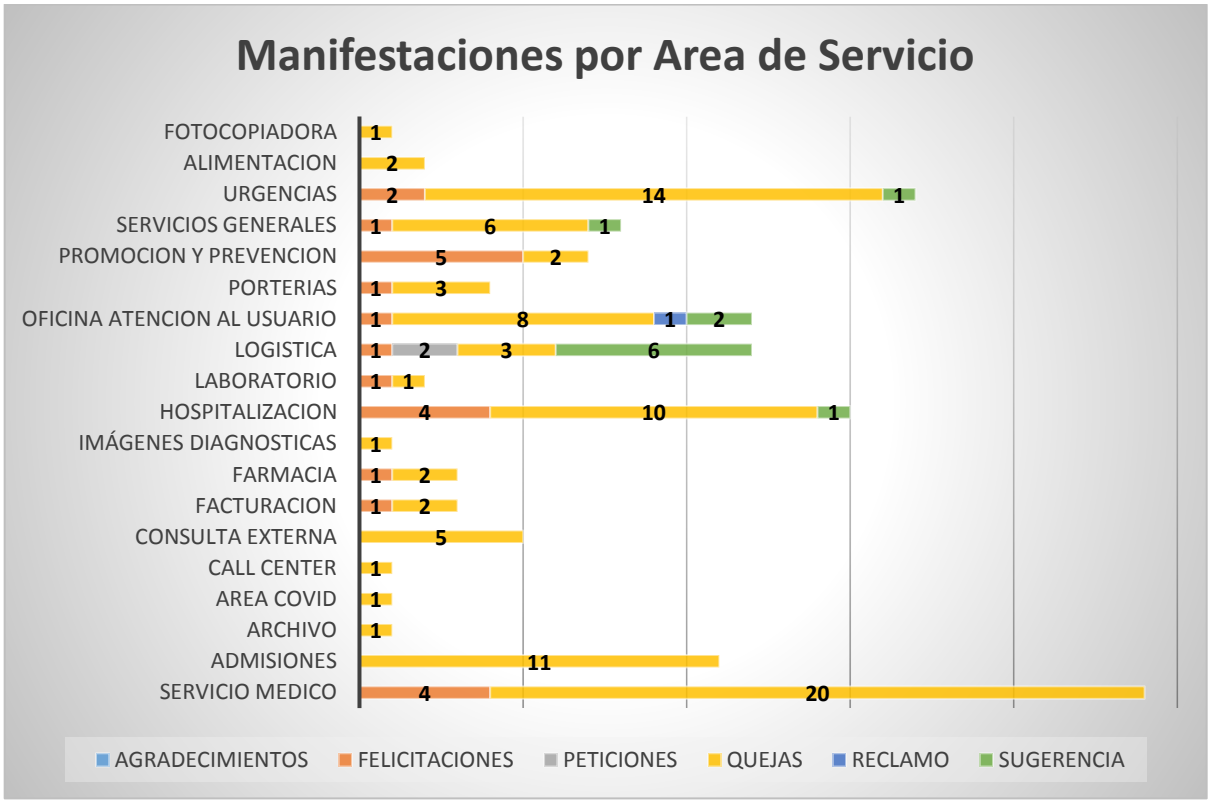
Grafica 3. Comportamiento de las PQRSF según Medios de Recepción, primer semestre vigencia 2022. Fuente SIAU.

4. Comportamiento de las PQRSF por servicio, Primer Semestre 2022.

En el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, por servicio para el primer semestre de la vigencia 2022, se evidencia que hay un mayor número de personas inconformes con la prestación del servicio en las diferentes áreas de la ESE Hospital San Rafael Yolombó. Actualmente el servicio por el cual se reciben más manifestaciones (Quejas) es el **Servicio Médico** representado en un **21,28%** de las cuales los principales motivos de quejas son por vulneración a los derechos, no tienen un trato amable y cortes con los usuarios y no se está brindando un servicio con calidad y oportunidad. De igual forma el **Servicio de Urgencias** presenta un alto volumen de manifestaciones (Quejas) con un **14,89%** relacionado también a la vulneración a los derechos y no están brindando un servicio con calidad y oportunidad; seguido a esto están las manifestaciones (Quejas) al **Servicio de Hospitalización** en donde se denotan con un **10,64%** por motivo de vulneración a los derechos, falta de trato amable y cortes con los usuarios y no se está brindando un servicio con calidad y oportunidad; en conclusión se evidencia que el porcentaje más

alto de las manifestaciones (Quejas) para el primer semestre del 2022 de la ESE Hospital San Rafael Yolombó están enfocadas al personal asistencial lo cual este debe de ser intervenido para mejorar el servicio a los usuarios y acompañantes, logrando así una mejor disponibilidad, amabilidad y calidad del servicio.

Se observa por otra parte un buen desempeño de manifestaciones (Felicitaciones) en los servicios y particularmente en el Servicio de **Promoción y Prevención** con un **22,73%** este por el buen servicio prestado a los usuarios.



Grafica 4. Comportamiento de las PQRSF según el Servicio, primer semestre vigencia 2022. Fuente SIAU.

5. Comportamiento de las PQRSF por tiempo de respuesta, Primer Semestre 2022.

Teniendo en cuenta la oportunidad en los tiempos de respuesta definidos en el Manual del Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU adoptado mediante Resolución 047 de 2015, en el periodo de evaluación se evidencia que el **93%** de las PQRSF la Entidad las respondió en el término establecido de forma oportuna y en cumplimiento de la normatividad vigente que rige la materia, sin embargo se evidencia que un **7%** de estas manifestaciones presentan extemporaneidad superior a los treinta (30) días hábiles, lo que se considera una inobservancia a la Resolución 047 de 2015, Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015 y el Concepto 20216000117971 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Grafica 5. Oportunidad de respuestas a las PQRSF, primer semestre vigencia 2022. Fuente SIAU.

La oportunidad de respuesta de las quejas del primer semestre del 2022 se encuentra en óptimas condiciones, ya que en un porcentaje considerable se está respondiendo en el tiempo estipulado por norma, se debe continuar realizando la mejor trazabilidad a las PQRSF para evitar la extemporaneidad en las respuestas, también se debe de reforzar por parte de la oficina de SIAU la retroalimentación a cada una de las áreas, con el fin de trabajar conjuntamente para la respuesta a dichas manifestaciones y para generar planes de mejora que eviten manifestaciones negativas.

6. Conclusiones y Recomendaciones.

Basado con la información suministrada por la oficina de SIAU de la Ese Hospital San Rafael Yolombó, se analiza y se formulan las recomendaciones y conclusiones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio y el cumplimiento del procedimiento documentado.

- Se recomienda continuar con los controles establecidos por la Auxiliar Administrativa SIAU, a las PQRSF presentadas por los usuarios en la entidad.
- Definir controles preventivos de respuesta adecuada y oportuna, para incentivar la participación ciudadana y fortalecer la estrategia anticorrupción de la entidad, se sugiere que estos controles se generen con base en el análisis de los riesgos específicos relacionados con las denuncias y quejas recibidas, o con los riesgos adicionales que sea necesario identificar e incluir en el mapa de riesgos de corrupción.

- Así como ya se mencionó, el Servicio Asistencial en general enfocado en el Servicio Médico, Servicio de Urgencias y Servicio de Hospitalización, presentan el mayor número de las PQRSF en la Entidad, esto se debe a la vulneración a los derechos, no tienen un trato amable y cortes con los usuarios y no se está brindando un servicio con calidad y oportunidad, se recomienda hacer capacitaciones de los mencionados temas a dicho personal obteniendo así una mejor disponibilidad, amabilidad y calidad del servicio hacia los usuarios y sus acompañantes.
- Fortalecer las estrategias de atención a todo el personal en general de la entidad para lograr un mejor nivel de satisfacción de los usuarios.
- Se recomienda fortalecer la política del buen trato realizando estrategia e implementado acciones de sensibilización y acciones de seguimiento, evaluación mejoramiento.
- Unificar las quejas más reiterativas en cuanto a su naturaleza y evaluar su impacto para la Entidad, lo cual servirá como mecanismos de control que permita identificar acciones de mejora.
- Se recomienda continuar con las acciones que garantizan la oportunidad en los tiempos de respuestas definidos en la normatividad vigente, dando cumplimiento a la Resolución 047 de 2015, Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015 y Concepto 20216000117971 del Departamento Administrativo de la Función Pública. Evitando posibles demandas y desacatos en contra de la Entidad. Teniendo en cuenta que para el periodo evaluado el 7% de las PQRSF, interpuestas fueron resueltas de forma extemporánea, es decir se superaron los términos de oportunidad reglamentados en 30 días hábiles. Se debe de reforzar por parte de la oficina de SIAU la retroalimentación a cada una de las áreas, con el fin de trabajar conjuntamente para la respuesta a dichas manifestaciones y para generar planes de mejora que eviten manifestaciones negativas.
- Se resalta producto del seguimiento al proceso de atención a las PQRSF: No se presentaron denuncias por actos de corrupción que relacionaran una conducta posiblemente irregular por parte de los servidores de la ESE Hospital San Rafael Yolombó.
- Continuar con la socialización en la entidad con los derechos y deberes, los recursos legales de protección al ciudadano, normatividad, entre otros que permitan la atención optima de las PQRSF.
- Continuar dando cumplimiento al Procedimiento gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones - PQRSF, cuyo objetivo es establecer los mecanismos de acción necesarias para la atención y solución de las inquietudes de los usuarios, relacionadas con los servicios prestados, nuestros clientes internos o el desarrollo de los procesos institucionales con el fin de dar respuesta, detectar desviaciones y oportunidades de mejoramiento para

obtener información que permita evaluar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios, la violación a sus derechos y el cumplimiento de los deberes.

- Implementar campañas tendientes a motivar el uso de las herramientas que miden el nivel de satisfacción de los usuarios, para así mismo realizar las acciones de mejora a que haya lugar en todos los servicios, con el propósito de optimizar los niveles de oportunidad en la respuesta a las PQRSF o frente al trámite de las mismas.

CONTROL DOCUMENTAL	
Fecha de elaboración:	Julio de 2022
Informe reportado por:	Alejandro Muñoz Arredondo (Asesor de Control Interno)