

*Recibido SIAU  
15/01/20 11:21 am  
Yasaeliana Arevalo auxiliar SIAU*

## **ESE HOSPITAL LOCAL DE CANDELARIA**

### **INFORME SEGUIMIENTO A PQRS**

**SEGUNDO SEMESTRE 2020**

**LUIS ALFREDO TASCÓN Q**  
**Asesor de Control Interno**

## **Introducción.**

Atendiendo uno de los propósitos del sistema de Control Interno, el cual está orientado a lograr la eficiencia, eficacia y transparencia en el ejercicio de las funciones de la entidad, la Oficina de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta el Informe de seguimiento al tratamiento de las PQRS recibidas durante el segundo semestre de 2020 en el Oficina de Atención al Ciudadano y también las solicitudes de información recibidas por la ventanilla única de la E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE CANDELARIA.

## **Objetivo:**

Verificar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de las PQR's recibidas por el SIAU del Hospital y la oportunidad de respuesta dada a las solicitudes de información recibidas por ventanilla única.

## **Alcance:**

Para el presente informe se tomarán como base las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes interpuestas por los usuarios ante el Oficina de Atención al Ciudadano de la E.S.E durante el segundo semestre de 2020.

## **Fundamento legal.**

La Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 establece que 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.

A continuación se presenta el informe de seguimiento a las PQRs durante el segundo semestre de 2020, tomando como base la información que presenta el SIAU y las solicitudes de información recibidas en la ventanilla única del hospital.

## 1. Canales de recepción de PQRs.

- **Buzones:** El hospital cuenta con buzones en la sala de espera del hospital y los puestos de salud, para recibir las PQRs.

Dichos buzones, son aperturados por un funcionario del SIAU cada semana. Esta apertura se realiza con el acompañamiento de un usuario o de un integrante de la liga de usuarios.

- **Ventanilla única:** El hospital cuenta con ventanilla única para recepción de correspondencia externa con un horario de atención al público de 8.00 am a 12 y de 2:00 pm a 5.00 pm de lunes a viernes. La correspondencia que se recibe con destino a PQRs es direccionada al proceso respectivo.
- **Oficina de Atención al Ciudadano:** En aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el hospital cuenta con una dependencia SIAU encargada de brindar a los usuarios orientación e información acerca de todos los servicios que se prestan en la entidad; de igual manera cuenta con dos funcionarios en trabajo social que atienden requerimientos verbales y escritos que realizan los usuarios de manera permanente y realizan interconsulta en los servicios.

## 2. Análisis por servicios de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el segundo semestre de 2020.

### 2.1 Peticiones.

NUMERO DE PETICIONES O SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES ATENDIDAS							
COMUNICACIÓN	JULIO	AGOS.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
Queja	5	7	11	18	11	2	99
Reclamo	8	7	14	12	17	3	117
Sugerencia	0	1	0	0	0	0	2

<b>Felicitación</b>	0	6	8	2	0	4	314
<b>Solicitudes</b>	57	63	70	52	68	41	622
<b>SUBTOTAL</b>	<b>70</b>	<b>84</b>	<b>103</b>	<b>84</b>	<b>96</b>	<b>50</b>	<b>1154</b>

En el cuadro se evidencia que durante el segundo semestre de 2020 se recibieron en total 351 peticiones distribuidas en los diferentes servicios, de las cuales el mayor porcentaje se refleja, por un 53.9% relacionadas básicamente con tres aspectos: solicitudes de apoyo para consecución de citas médicas, solicitudes de información sobre acceso a los servicios de salud y solicitudes afiliaciones a través del SAT.

De las peticiones, el 95% fueron resueltas por el hospital de manera satisfactoria con el usuario, quedaron 5% peticiones que no fueron resueltas porque no fue posible ubicar al usuario para darle respuesta.

## 2.2 Quejas

<b>NUMERO DE PETICIONES O SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES ATENDIDAS</b>							
<b>COMUNICACIÓN</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOS.</b>	<b>SEPT.</b>	<b>OCT.</b>	<b>NOV.</b>	<b>DIC.</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Queja</b>	5	7	11	18	11	2	99
<b>Reclamo</b>	8	7	14	12	17	3	117
<b>Sugerencia</b>	0	1	0	0	0	0	2
<b>Felicitación</b>	0	6	8	2	0	4	314
<b>Solicitudes</b>	57	63	70	52	68	41	622
<b>SUBTOTAL</b>	<b>70</b>	<b>84</b>	<b>103</b>	<b>84</b>	<b>96</b>	<b>50</b>	<b>1154</b>

En el cuadro se observa que durante el segundo semestre de 2020 se recibieron en total 54 quejas en el Oficina de Atención al Ciudadano, de las cuales el mayor número de quejas se presentaron en los meses de septiembre, octubre y

noviembre en donde el 30% de las quejas estuvieron relacionadas con la falta de oportunidad para acceder a citas de medicina general, en momentos en los cuales se estuvo reactivando la prestación del servicio de manera presencial.

Las quejas tienen una participación porcentual 39% del total de los comentarios recibidos en el segundo semestre de 2020.

### 2.3 Sugerencias

<b>NUMERO DE PETICIONES O SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES ATENDIDAS</b>							
<b>COMUNICACIÓN</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOS.</b>	<b>SEPT.</b>	<b>OCT.</b>	<b>NOV.</b>	<b>DIC.</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Queja</b>	5	7	11	18	11	2	99
<b>Reclamo</b>	8	7	14	12	17	3	117
<b>Sugerencia</b>	0	1	0	0	0	0	2
<b>Felicitación</b>	0	6	8	2	0	4	314
<b>Solicitudes</b>	57	63	70	52	68	41	622
<b>SUBTOTAL</b>	<b>70</b>	<b>84</b>	<b>103</b>	<b>84</b>	<b>96</b>	<b>50</b>	<b>1154</b>

Analizando el cuadro se observa que se recibieron en total 1 sugerencias de las cuales se respondieron de manera satisfactoria.

### 2.4. Reclamos

Los reclamos fueron mayores que las quejas, más del 30% relacionados con errores en fórmulas médicas o en códigos de las órdenes de servicios.

### 2.5. Felicitaciones.

Como se puede observar en el cuadro anterior, los usuarios también hicieron felicitaciones por el servicio que recibieron en el hospital. Durante el segundo semestre de 2020, se recibieron en total 20. Las felicitaciones ocuparon el 28.1%.

## Análisis general:

Quejas	SEMESTRE II						
	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic	PROM
Numerador	70	79	97	72	77	50	91
Denominador	70	84	103	84	96	50	96
Resultado	100%	94.05%	94.17%	85.71%	80.21%	100%	95%
META 90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano

De acuerdo a la meta (90%) establecida para el procedimiento de PQRS, en promedio se ha alcanzado durante los 11 meses, pero en los últimos dos meses se ve disminuida debido a múltiples solicitudes de afiliaciones y las acciones de mejora en las cuales se involucró al líder del proceso

## 4 CONCLUSIONES

- Se evidencia que el Hospital administrativamente tiene organizado el sitio de recepción y trámite de las solicitudes de información que se reciben de los usuarios tanto internos como externos.
- El SIAU realizan las acciones pertinentes para dar respuesta oportuna a todos los comentarios, no obstante se evidencia que hay solicitudes sin respuesta al finalizar el semestre.
- Se han implementado herramientas ofimáticas que han permitido a los funcionarios del SIAU aplicar las encuestas directamente en la plataforma, permitiendo mayor oportunidad en la consolidación de los datos.

## 5 RECOMENDACIONES

Con el propósito de contribuir a mejorar la gestión del proceso de atención al usuario en el Hospital, se hacen las siguientes recomendaciones:

1. Identificar las temáticas recurrentes de PQRS y establecer espacios de retroalimentación con los líderes de los procesos involucrados a fin de prevenir la multiplicidad de quejas por la misma causa.
2. Implementar una herramienta de seguimiento que genere alarmas previas al vencimiento de las respuestas evitando de esta manera el riesgo de vencimiento de términos.
3. Agotar todos los mecanismos posibles para ubicar al usuario y poder dar respuesta oportunamente a la solicitud radicada.
5. Intervenir a aquellos funcionarios que se evidencie, son objeto de quejas recurrentes por parte de los usuarios.



**LUIS ALFREDO TASCÓN Q**  
Asesor Control Interno

