

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF RADICADAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020 EN LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ.**

**Responsable:** Carlos Martin Rojas Carvajal  
Asesor de Control Interno de Gestión  
**Periodo Evaluado:** Julio a Diciembre de 2020  
**Fecha de Elaboración:** 28 de Enero de 2021

En desarrollo de las actividades de Control Interno y en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, se adelantó un seguimiento al estado de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) radicadas durante el Segundo semestre de la vigencia 2020.

El procedimiento de PQRSF, es un medio eficaz para recopilar, analizar y medir el grado de satisfacción del usuario, en el cual la cultura organizacional de las entidades incluye la identificación de los clientes internos y externos con los respectivos procesos para identificar y responder a las necesidades y expectativas.

Es de aclarar que los datos de la información referente a las PQRSF es entregada por el Coordinador responsable del SIAU, sin que la oficina de Control Interno de Gestión pueda revisar en el aplicativo SIEDOP documental, en razón de no tener acceso a todos los radicados, si no solamente a los que les corresponde a esta oficina Asesora, por tal razón esta oficina Asesora no se hace responsable de la certeza de la información ya que no tenemos las herramientas necesarias para el seguimiento de este procedimiento.

**1. OBJETIVO**  
Evaluar la información obtenida de la aplicación del procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de la E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz del 1 Julio a 31 de Diciembre del año 2020.



**2. ALCANCE**

Se verificará la información del SIAU de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz a:

- Recepción, gestión y respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitación.
- Seguimiento al **Procedimiento Gestión De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones** y revisión continua con el fin de comprobar si los procesos de PQRSF se les dieron la solución y respuesta oportuna durante el Segundo semestre del año 2020.

**3. SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS**

Las PQRSF allegadas en el tiempo en mención, se detallan a continuación:

PERIODO	TOTAL PQRSF
Segundo Semestre de 2020	150

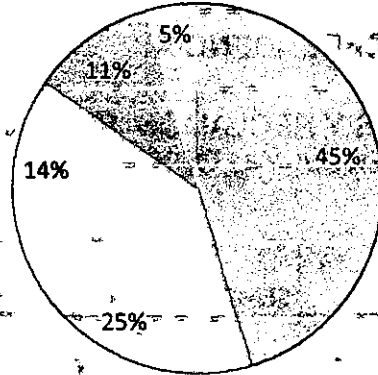
TIPO DOCUMENTAL	TOTAL II SEMESTRE
Quejas	68
Felicitaciones	37
Sugerencias	22
Reclamos	16
Peticiones	7
Denuncias	0
<b>TOTAL PQRSF</b>	<b>150</b>

Durante el segundo semestre de la vigencia en mención, se evidencia el reporte de 150 PQRSF allegadas a la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO.MEOZ.

Relacionado lo anterior en forma estadística, encontramos la siguiente gráfica



### TOTAL II SEMESTRE 2020 EN %

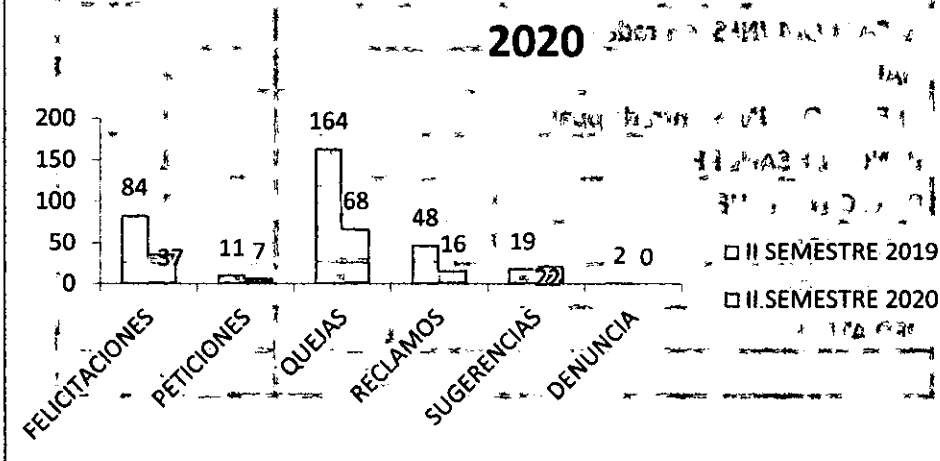


- Felicitación
- Sugerencia
- Reclamo
- Petición
- DENUNCIA

De acuerdo a la gráfica anterior, se logra observar que del total de ciento cincuenta (150) PQRSF allegadas en el segundo semestre de la vigencia 2020, EL 45% están clasificadas como quejas, Siendo estas las de mayor participación de PQRSF radicadas en la institución; 25% como felicitación y 14% Sugerencias; 11% reclamos y 5% peticiones; no se evidencia denuncias allegadas a la entidad para el segundo semestre del 2020.

Se evidencia disminución de un 46 % PQRSF en el segundo semestre del 2020 en comparación con el segundo semestre del 2019.

### COMPARATIVO DE PQRSF II SEMESTRE DEL 2019 -II SEMESTRE 2020



### 3.1 QUEJAS Y RECLAMOS POR DEPENDENCIA

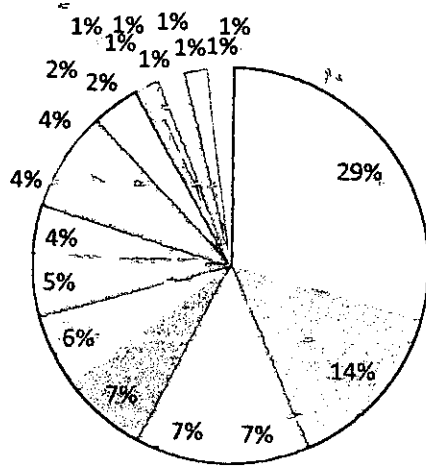
#### CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN EL SERVICIO DE OCURRENCIA Y/U ORIGEN

AREA DE OCURRENCIA	II SEMESTRE/2019	II SEMESTRE/2020
CONSULTA EXTERNA	57	6
QUIROFANOS	2	3
RADIOTERAPIA	1	
REFERENCIA	1	1
LABORATORIO CLINICO	1	1
PATOLOGIA	1	1
GINECOLOGIA	4	
MEDICINA INTERNA	6	5
SALA DE PARTOS	2	6
URGENCIA ADULTO	54	24
URGEN. ADULTO -CARPA COVIC		
URGENCIA PEDIATRIA	36	3
CIRUGIA GENERAL	23	3
AREAS COMUNES	12	
NEUROCIROGIA	2	2
HOSPITALIZACION COVIC		12
AREAS COMUNES- entrada urge:		4
SIAU		2
AREAS COMUNES-entrada-ppal		1
BANCO DE SANGRE		1
BANCO DE LECHE		1
NUTRICION		1
RADIOLOGIA		1
PEDIATRIA	12	6
	<b>214</b>	<b>84</b>



SEPTIEMBRE 2020

**CLASIFICACION DE LA QUEJA Y RECLAMO SEGUN EL ORIGEN EN % DURANTE EL II SEMESTRE 2020**



- URGENCIAS ADULTO
- HOSPITALIZACIÓN COVID-19
- CONSULTA EXTERNA
- PEDIATRIA
- SALA DE PARTOS
- MEDICINA INTERNA
- AREAS COMUNES-Entrada urgencia
- URGENCIAS PEDIATRIA
- CIRUGIA GRAL

Al analizar la base de datos de la información de las PQRSF, entregada por el responsable del SIAU, se evidenció la mayor participación de las quejas se presentaron en el servicio de Urgencia adulto con un 29%, seguida de hospitalización covid con un 14%.

Aunque se evidencia disminución en el porcentaje de participación de quejas, la mayor parte de las quejas y reclamos se sigue evidenciando en el área de urgencia adultos, en el segundo semestre del 2019 ocupaba el segundo lugar con un 25.47% y durante el segundo semestre del 2020 paso a ocupar el primer lugar con un 29%; el área de consulta externa durante el segundo semestre del 2019 ocupó el primer lugar con un 27%, existiendo una mejora a un tercer lugar con un 7%, aclarando que durante el 2020 la atención en consulta externa no se realizó en un 100%, en razón del covid.



### 3.2 PERSONAL RESPONSABLE

#### CLASIFICACIÓN DEL PERSONAL RESPONSABLE INVOLUCRADO

PERSONAL RESPONSABLE INVOLUCRADO	II SEMESTRE DEL 2019	II SEMESTRE DEL 2020
EQUIPO ASISTENCIAL/ADMINISTRATIVO	59	
COORDINADORES (interacción personal asistencial y administrativo)		26
ENFERMERIA	53	13
INTERACCION DE PERSONAL ASISTENCIAL ( varios perfiles )		24
INTERACCION DE PERSONAL ADMINISTRATIVO (varios perfiles)		2
MEDICO	35	9
USUARIOS ESTERNOS AGRESORES	19	1
AUXILIARES ADMINISTRATIVOS	16	1
FACTURADORES	13	1
VIGILANTE	11	2
CAMILLERO	2	2
TRABAJADOR SOCIAL	1	
ESTUDIANTES	1	
COORDINADORES	1	
INFORMADORES	1	3

212

84



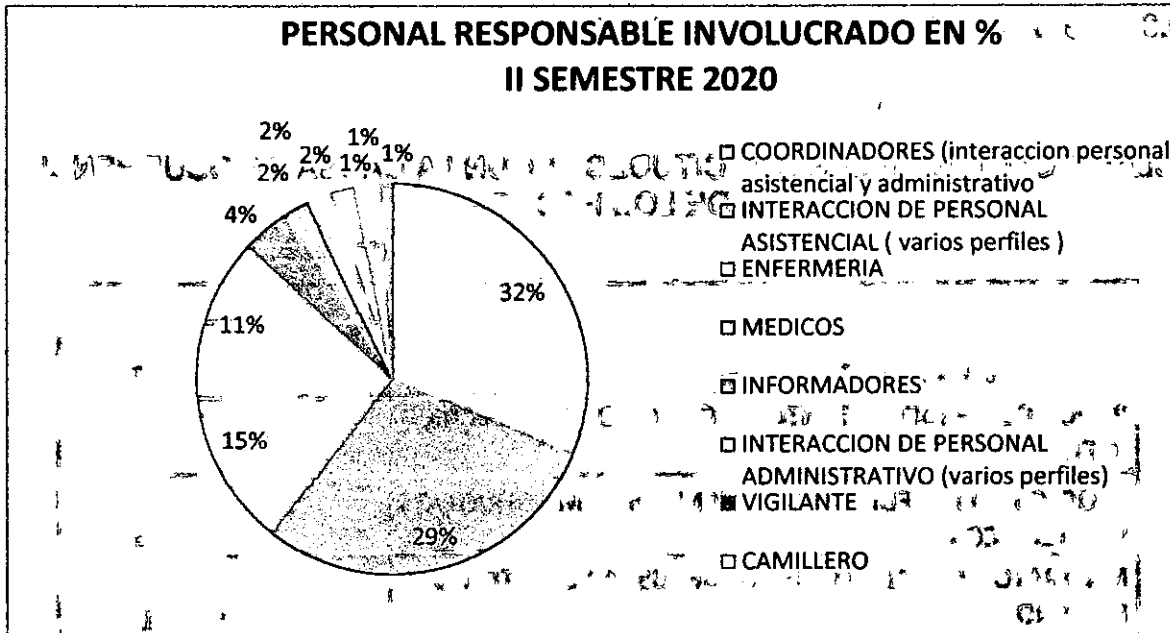
Av. 11E No: 5AN-71 Guaimaral - PBX: (57) 574-6888

[www.herasmomeoz.gov.co](http://www.herasmomeoz.gov.co)

Ciuita - Norte de Santander



Gobernación  
de Norte de  
Santander



De acuerdo a la información de las PQRSF entregada por el responsable del SIAU y su clasificación de acuerdo al personal responsable involucrado en la ocurrencia de los hechos, se evidencia que el mayor número recae sobre los coordinadores (interacción personal asistencial y administrativo) acciones o hechos donde actúan varios perfiles asistenciales en cualquier área y por su gravedad, son remitidos al Coordinador del servicio; es decir la mayor falencia de la atención al Usuario se presenta con varios actores al tiempo que interviene en la atención del paciente en un 32% de la quejas o reclamos, un 29% de parte de interacción de personal asistencial (varios perfiles), acciones o hechos donde interactúan dos (2) o más colaboradores con funciones diferentes en el mismo procesos y en un mismo servicio de atención y un 15% el personal de enfermería.

En comparación con el semestre del 2019 se evidencia mejora en cuanto a PQRSF del equipo asistencial/administrativo y personal de enfermería que ocuparon el primer y segundo lugar respectivamente evidenciándose que aparecen nuevos responsables para el segundo semestre del 2020, correspondientes a coordinadores e interacción de personal (varios perfiles al tiempo)



### 3.3 CAUSA GENERADORA DE LA QUEJAS.

#### CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES SEGÚN LA CAUSA DE OCURRENCIA DE LOS HECHOS

CAUSA GENERADORA DE LA QUEJA	I SEMESTRE DE 2019	II SEMESTRE DE 2020
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS TECNICO ADMON Y TECNICO -CIENTIFICO	51	
PROCEOS Y PROCEDIMIENTOS TECNICOS ADMINISTRATIVOS Y/O TECNICOS		6
MALTRATO VERBAL Y/O FISICO DE USUARIO INTERNO Y EXTERNO		11
INOPORTUNIDAD EN LA ATENCION	29	2
MALTRATO VERBAL Y/O FISICO DE USUARIO INTERNO	28	
FALLAS EN LA HUMANIZACION DE LA ATENCION	26	14
MALTRATO VERBAL Y/O FISICO DE USUARIO EXTERNO	16	
FALENCIA EN LA REACIONALIDAD TECNICO ADTIVA	11	1
FALENCIA EN LA CONTINUIDAD DURANTE LA ATENCION	10	4
MALTRATO VERBAL Y/O FISICO ENTRE USUARIOS INTERNOS	10	2
CONFLICTOS INTERNOS	7	1
PERDIDA HURTO	4	9
INCONFORMIDAD SOBRE POLITICA DE INGRESO	4	12
FALLAS EN LA PRIVACIDAD	3	5
CANCELACION DE CIRUGIA	2	
MALTRATO VERBAL Y/O FISICO ENTRE USUARIOS EXTERNOS	2	
SEGURIDAD INDUSTRIAL	2	6
FALENCIA EN LA PRESENTACION	2	5
FALENCIA EN LA IDONEIDAD PROFESIONAL	1	
SALUD OCUPACIONAL		2
RECURSOS HUMANO		2
FALENCIA EN LA INTEGRIDAD TECNICO ADTIVA	1	
INCOMODIDAD	1	
SERVICIO BASICO INSATISFECHO	1	1
INSUFICIENCIA DE DOTACION Y SUMINISTROS	1	1

212

84



Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral PBX: (57) 574-6888-

[www.erasmomeoz.gov.co](http://www.erasmomeoz.gov.co)

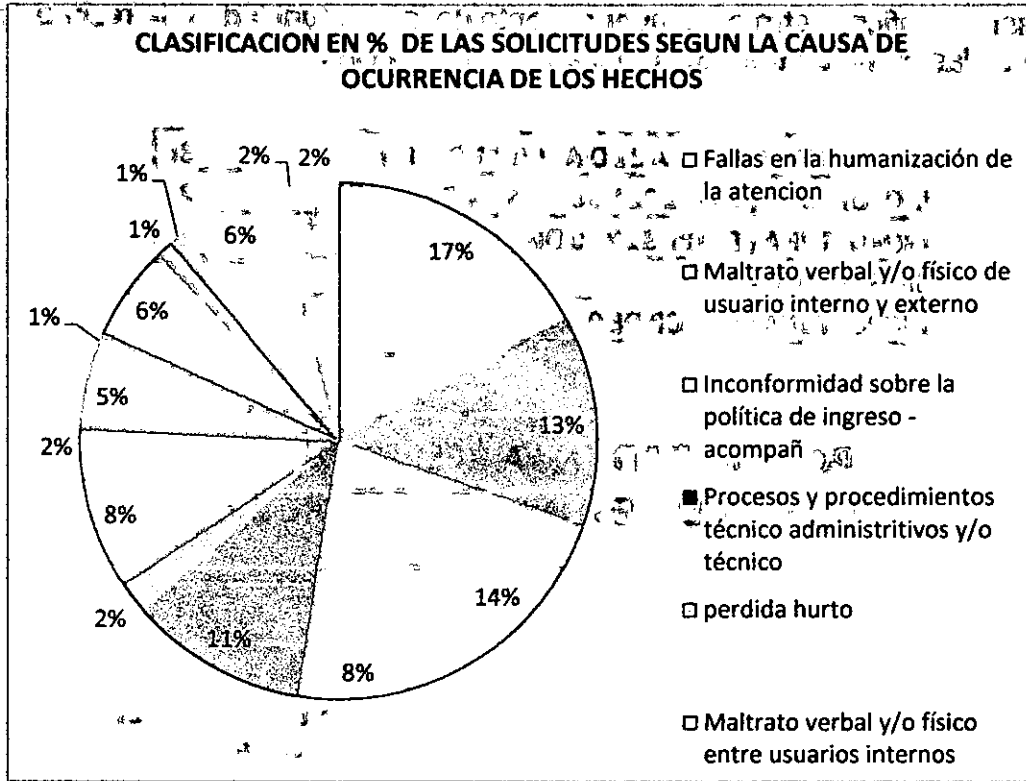
Cúcuta - Norte de Santander



Gobernación de Norte de Santander



REQUISITOS DE LA INFORMACIÓN DE LAS PORSF



Al analizar la base de datos de la información de las PORSF entregada por el responsable del SIAU, se evidencian las causales de quejas presentadas por los ciudadanos: las fallas en la humanización de la atención es la mayor falencia presentada con un 17%; la inconformidad sobre las política de ingreso de acompañamiento 14% seguido por el maltrato verbal y/o físico de usuario Interno y externo con un 13% y la perdida hurto con un 11%

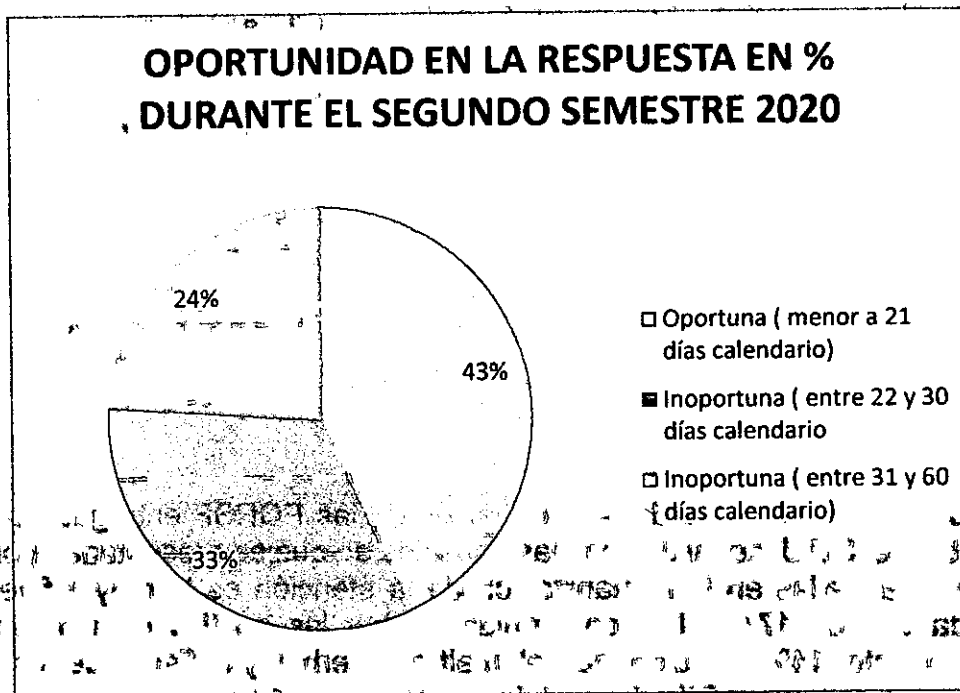
Comparando con el segundo semestre del 2019 se evidencia mejora en cuanto a la fallas presentadas, los procesos y procedimientos técnico administrativos y técnico -científicos (información, suficiencia, disponibilidad, accesibilidad, continuidad, oportunidad, integridad y racionalidad técnico científica) ya que se encontraba en primer lugar con mayor falencia y a la fecha no presenta ninguna observación; al contrario de la fallas en humanización en el segundo semestre del 2020 paso a ocupar el primer lugar, mientras en el segundo semestre del 2019 ocupó el cuarto lugar.



### 3.4 OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE SOLICITUDES

La siguiente gráfica ilustra el comportamiento de la oportunidad en la respuesta, al usuario en las primeras tres (3) semanas de radicada la solicitud.

OPORTUNA ( MENOR A 21 DIAS CALENDARIO)	36
INOPORTUNA ( ENTRE 22 Y 30 DIAS CALENDARIO)	28
INOPORTUNA ( ENTRE 31 Y 60 DIAS CALENDARIO)	20
SIN RESPUESTA	
INOPORTUNA ( MAYOR DE 91 DIA CALENDARIO)	



El análisis del comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias (PQRS) durante el segundo semestre de 2020, se realizó con base en los reportes presentados por el Coordinador del SIAU. Evidenciándose que la respuesta se da en forma oportuna en un 43%. En un tiempo menor a 21 días calendarios; mientras que el 57% se da respuesta en forma inoportuna entre 20 y 60 días, incumpliendo con el plazo estipulado en la ley 1755 de 2015 y las normas legales vigentes, comparado con el segundo semestre del 2019 se mejoró la oportunidad y paso de 11% a 43% por consiguiente la inoportunidad paso del segundo semestre de 2019 de 89% a el segundo semestre del 2020 57%.



CONCLUSIONES


- ✓ Se evidencia no cumplimiento a la respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de acuerdo a lo estipulado en la Ley 1755 de 2015 y las normas legales vigentes; se requiere un mayor compromiso de los responsables de la recepción, radicación, registro y gestión PQRSF, en razón a los datos soportados de la oportunidad de respuesta, se observó que el 43% de las quejas o peticiones se les da respuesta en forma oportuna en un tiempo menor a 21 días calendarios mientras que el 57% se da respuesta en forma inoportuna entre 22 a 60 días.
- ✓ El informe semanal por parte del Coordinador del SIAU de las PQRS sin gestión o respuesta no es enviado al Control Interno de Gestión para realizar monitoreo a los limitantes encontrados, en cumplimiento a instructivo para la gestión de PQRSF.
- ✓ La mayor participación de las quejas se presentaron en el servicio de Urgencia adulto con un 29% seguida de hospitalización covic con un 14%.
- ✓ De acuerdo al personal responsable involucrado en la ocurrencia de los hechos, se evidencia que el mayor número recae sobre los coordinadores (interacción personal asistencial y administrativo) acciones o hechos donde actúan varios perfiles asistenciales en cualquier área y por su gravedad, son remitidos al Coordinador del servicio; es decir la mayor falencia de la atención al Usuario se presenta con varios actores al tiempo que interviene en la atención del paciente en un 32%.
- ✓ Al entenderse como queja la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento presentada por los usuarios a través de los diferentes medios dispuestos por el hospital (atención personalizada, por escrito, buzones, teléfono, pagina Web); se evidencia que este es el principal mecanismo documentado e implementado con el que cuenta la entidad para la comunicación con los usuarios, relacionado con la satisfacción y expectativa sobre los servicios prestados



### RECOMENDACIONES

- ✓ Continuar con el mejoramiento en cuanto a respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en un plazo no mayor a lo estipulado en la Ley 1755 de 2015 y las normas legales vigentes.
- ✓ Dentro de los mecanismos y estrategias para el cumplimiento de los plazos estipulados en la ley; se deben instaurar ante la oficina de control interno DISCIPLINARIO las inoportunidades en la respuesta por parte del servidor público, o en su defecto al supervisor del contrato, sea prestación de servicio o sindical, como medida preventiva y/o correctiva.
- ✓ Se debe revisar y analizar los porcentajes de mayor incidencia de personal involucrado en la ocurrencia de los hechos, ya que en su mayoría corresponde a funciones asistenciales y logísticas, del cumplimiento de nuestra Visión y política Institucional encaminados a nuestra acreditación punto importante en el plan de desarrollo Institucional en la ocurrencia de los hechos,
- ✓ Determinar los riesgos, establecer controles y hacer seguimientos sobre el manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

  
**CARLOS MARTÍN ROJAS CARVAJAL**  
Asesor de Control Interno

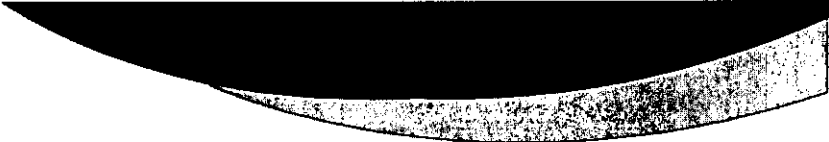
  
**MARLENE COTAMO SALAZAR.**  
Auditor - Apoyo Control Interno





E.S.E. Hospital Universitario  
**ERASMO MEOZ**

Av. 11E No. 5AN-71 Guimaral - Cúcuta  
Norte de Santander - PBX: (57) 574-6888  
www.erasmomeoz.gov.co



### COMUNICACIÓN INTERNA

11-027

San José de Cúcuta, 29 de Enero de 2021.

**PARA: Dr. MIGUEL TONINO BOTTA FERNANDEZ, Gerente ESE HUEM.**

**DE: Asesor de Control Interno de Gestión.**

**ASUNTO: Informe Seguimiento PQRSF.**

Respetuosamente, me permito enviar el Informe de Seguimiento a la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Subgerencia y Felicitaciones, radicadas durante el segundo semestre del 2020.

Para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

**CARLOS MARTIN ROJAS CARVAJAL**

Anexo lo anunciado: seis (06) folios.

C. C. Dra. MARICELA AREVALO AREVALO, Coordinadora de SIAU, Agremiada Participe.

Transcriptor: Claudia Agelvis.



Gobernación  
de Norte de  
Santander

