

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRSF RADICADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2020 EN LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ.

Responsable: Carlos Martín Rojas Carvajal
 Asesor de Control Interno de
 Gestión

Período Evaluado: Enero a
 Junio de 2020

Fecha de Elaboración: 31 de
 Julio de 2020

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 primer 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.

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 de enero a 30 de Junio 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 primer semestre del año 2020

3. SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS

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

PERIODO	TOTAL PQRSF
Primer Semestre de 2020	177

MOTIVO	TOTAL
FELICITACIONES	74
PETICIONES	7
QUEJAS	76
RECLAMOS	12
SUGERENCIAS	8
TOTAL PQRSF	177

Para el primer semestre de la vigencia en mención, se evidencia el reporte de 177 PQRSF allegadas a la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ.

Revisando la información anterior, se logra observar que del total de ciento setenta y siete (177) PQRSF allegadas en el primer semestre de la vigencia 2020 setenta y cuatro (74) están clasificadas como felicitaciones y setenta y seis (76) como quejas siendo estas las de mayor participación de PQRSF radicadas en la institución, así mismo se evidencia que el menor número de PQRSF allegadas a la entidad están clasificadas como peticiones, con un total de siete (7) para el semestre en mención.

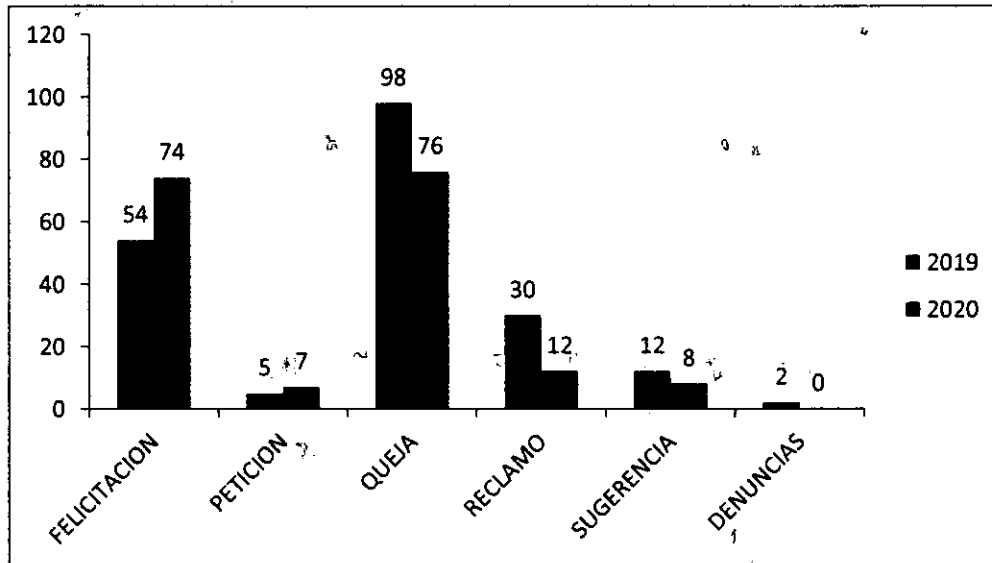
Comparado con el primer semestre del 2019 se evidencia disminución durante el mismo periodo del 2020, de los PQRSF, aumentando las felicitaciones como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:



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



**Gobernación
de Norte de
Santander**

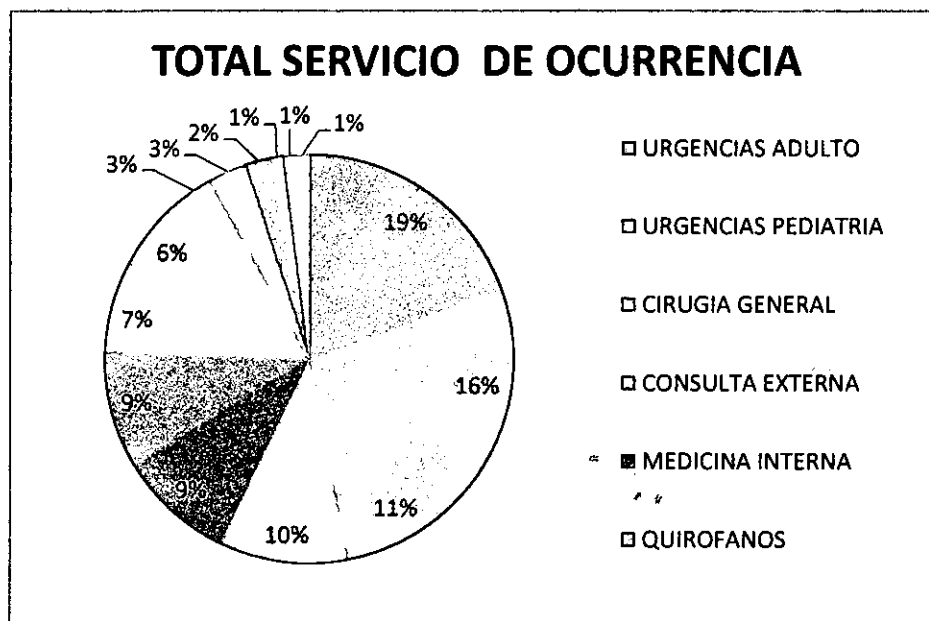


3.1 QUEJAS Y RECLAMOS POR DEPENDENCIA

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

AREA	TOTAL SERVICIO DE OCURRENCIA	%
URGENCIAS ADULTO	17	19%
URGENCIAS PEDIATRIA	14	16%
CIRUGIA GENERAL	10	11%
CONSULTA EXTERNA	9	10%
MEDICINA INTERNA	8	9%
QUIROFANOS	8	9%
AREAS COMUNES- Sala de parto	6	7%
PEDIATRIA	5	6%

AREAS COMUNES- Entrada de urgencia	3	3%
GINECOLOGIA	3	3%
SALA DE PARTOS	2	2%
LABORATORIO CLINICO	1	1%
NEONATOS	1	1%
RADIOLOGIA	1	1%
TOTAL	88	100



Al analizar la base de datos de la información de las PQRSF, se evidencia la mayor participación de las quejas se presentaron en el servicio de Urgencia adulto con un 19% seguida de urgencia pediatria con un 16% y cirugia general con un 11% se evidencia que la mayor parte de las quejas y reclamos corresponde al área de Urgencias.



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



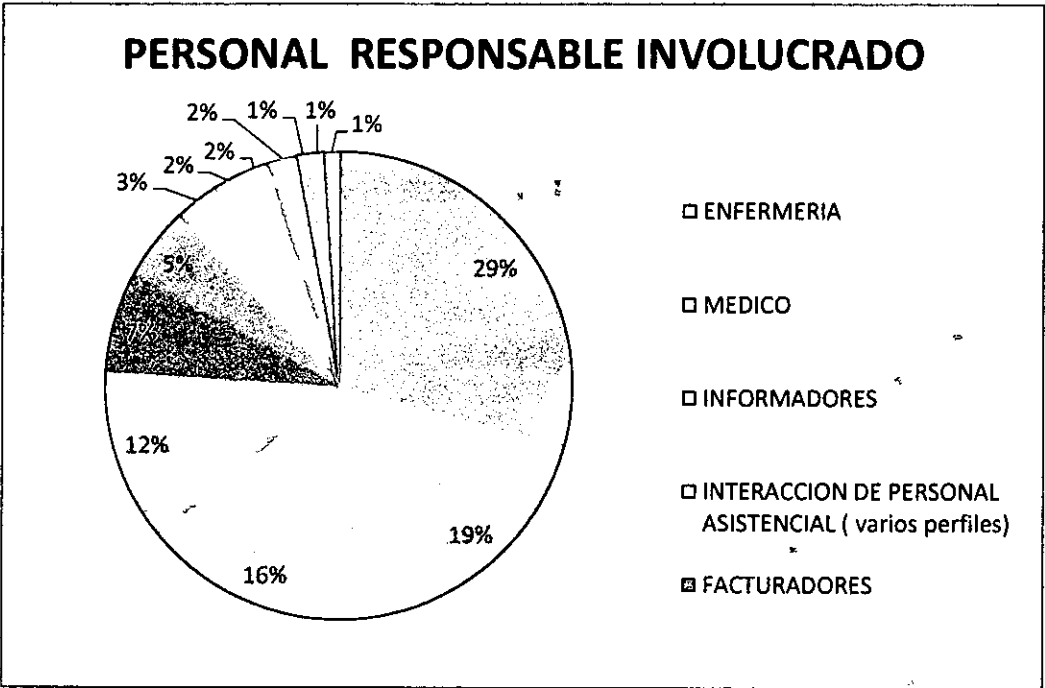
Gobernación de Norte de Santander

3.2 PERSONAL RESPONSABLE

CLASIFICACIÓN DEL PERSONAL RESPONSABLE INVOLUCRADO

PERSONAL RESPONSABLE INVOLUCRADO	CANTIDAD	%
ENFERMERIA	25	29%
MEDICO	17	19%
INFORMADORES	14	16%
INTERACCION DE PERSONAL ASISTENCIAL (varios perfiles)	10	12%
FACTURADORES	6	7%
AUXILIARES ADMINISTRATIVOS/SERVICIOS GENERALES	4	5%
INTERACCION DE PERSONAL ADMINISTRATIVO (varios perfiles)	3	3%
USUARIOS ESTERNOS AGRESORES	2	2%
VIGILANTE	2	2%
AUXILIARES ASISTENCIALES DE APOYO (NO enfermeros)	2	2%
CAMILLERO	1	1%
ESTUDIANTES	1	1%
COORDINADORES	1	1%
TOTAL	88	100





Al analizar la base de datos de la información de las PQRSF entregada por el responsable del SIAU y su clasificación de acuerdo al personal involucrado en la ocurrencia de los hechos, se evidencia que el mayor porcentaje recae sobre el personal de enfermería en un 29% ; los médicos con un 19 % , los informadores en un 16% y la interacción de personal asistencial (varios perfiles) en un 12% ; No obstante las otras clasificaciones hacen referencia a situaciones donde no se ve involucrada la atención asistencial o la seguridad clínica del paciente, pero que repercute en la calidad de la atención integral.

3.3 CAUSA GENERADORA DE LA QUEJAS.



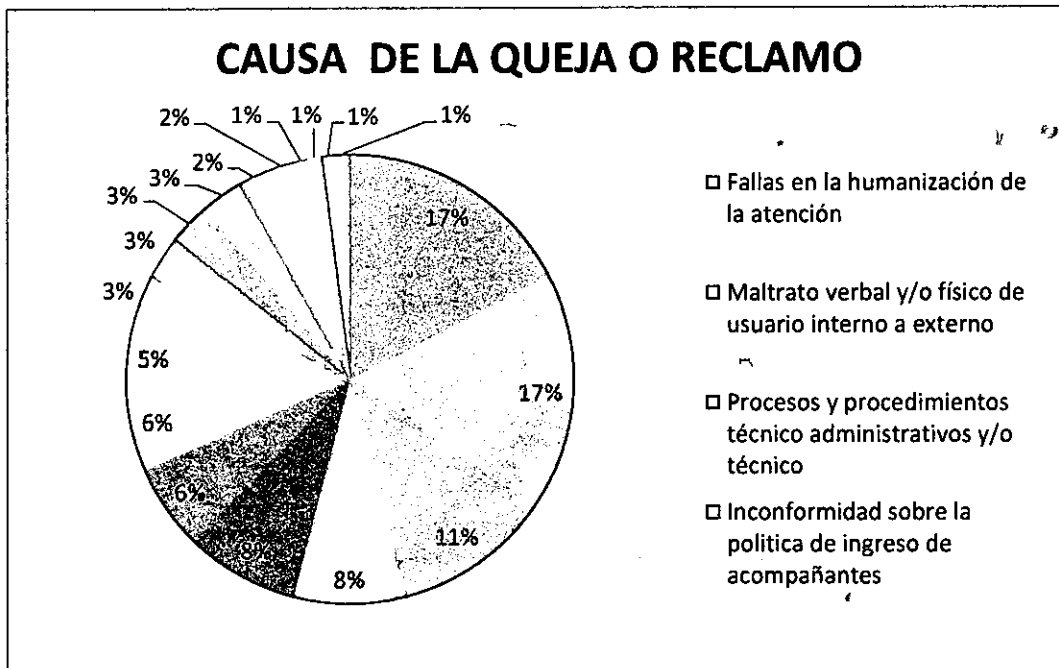
Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - PBX: (57) 574-6888
www.herasmomeoz.gov.co
 Cúcuta - Norte de Santander



Gobernación de Norte de Santander

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

ORIGEN DE LA QUEJA O RECLAMO	CANTIDAD	%
Fallas en la humanización de la atención	15	17%
Maltrato verbal y/o físico de usuario interno a externo	15	17%
Procesos y procedimientos técnico administrativos y/o técnico	10	11%
Inconformidad sobre la política de ingreso de acompañantes	7	8%
Maltrato verbal y/o físico entre usuarios internos	7	8%
Maltrato verbal y/o físico de usuario externo a interno	5	6%
Inoportunidad en la atención	5	6%
perdida hurto	4	5%
Falencias en la Continuidad durante la atención	3	3%
Seguridad Industrial	3	3%
Falencias en la Racionalidad técnico activa y/o técnico científica	3	3%
Fallas en la privacidad y confidencialidad del diagnóstico y manejo clínico	3	3%
conflictos internos	2	2%
Falencias en la Integralidad técnico activa. y/o técnico científicas	2	2%
Cancelación de cirugías	1	1%
falencias en la presentación	1	1%
Horarios de visita insuficientes	1	1%
Inoportunidad de Dotación y suministros	1	1%



Al analizar la base de datos de la información de las PQRSF entregada por el responsable del SIAU, se evidencian las causales de quejas presentadas por los ciudadanos: siendo las fallas en la humanización de la atención la que mayor falencia presentada con un 17%; 17% corresponde a maltrato verbal y/o físico de usuario interno a externo, el 11%, procesos y procedimientos técnico administrativos y/o técnico y el 8% inconformidad sobre la política de ingreso de acompañantes.

3.4 OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE SOLICITUDES

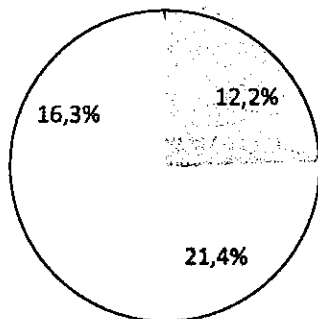


Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - PBX: (57) 574-6888
www.herasmomeoz.gov.co
 Cúcuta - Norte de Santander



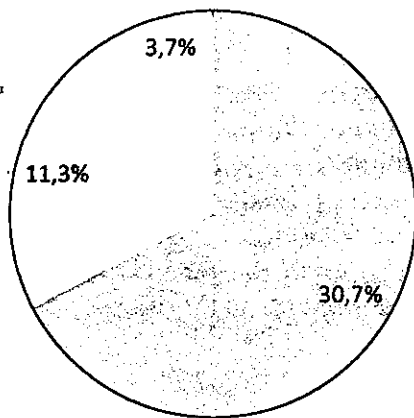
Gobernación de Norte de Santander

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA ENERO - FEBRERO



- oportuna (menor a 21 dias calendario)
- Inoportuna (entre 22 y 30 dias calendario)
- Inoportuna (entre 31 y 60 dias calendario)

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA MARZO -JUNIO



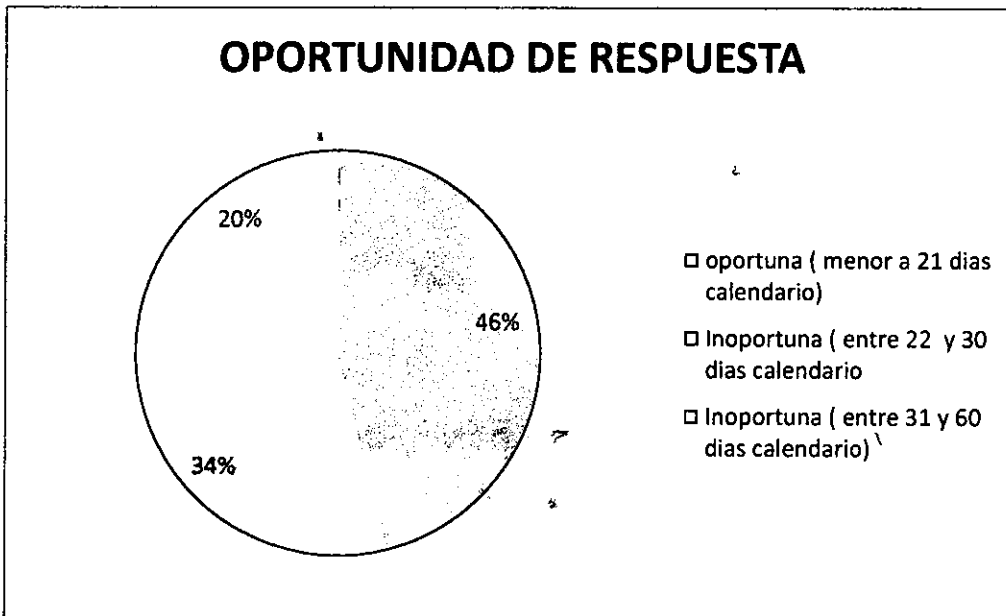
- oportuna (menor a 21. dias calendario)
- Inoportuna (entre 22 y 30 dias calendario)
- Inoportuna (entre 31 y 60 dias calendario)

La oportunidad diferenciada en *antes y después* de iniciar la nueva directriz de respuestas parciales. Se ha mejorado pero se evidencia ineficiencia en los tiempos de respuesta por lo que se requiere mejoramiento continuo.



El resumen del comportamiento de oportunidad de respuesta del primer semestre del 2020 se ilustra en la siguiente gráfica de la respuesta, al usuario en las primeras tres (3) semanas de radicada la solicitud.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	CANTIDAD	%
oportuna (menor a 21 dias calendario)	44	46%
Inoportuna (entre 22 y 30 dias calendario)	32	34%
Inoportuna (entre 31 y 60 dias calendario)	19	20%



De acuerdo a los datos soportados de la oportunidad de respuesta, se observa que al 46% de las quejas o peticiones se le da respuesta en forma oportuna en un tiempo menor a 21 días calendario; mientras que al 54% se da respuesta en forma inoportuna entre 22 a 60 días, incumpliendo el plazo estipulado en la Ley 1755 de 2015 y las normas legales vigentes; comparado con el primer semestre del 2019 (la oportunidad de respuesta menor de 15 días hábiles fue del 59. %) Se evidencia que en lugar de mejorar la oportunidad de respuesta bajo.

3.5 SEGUIMIENTO A LA IDONEIDAD EN LA RESPUESTA.

En cumplimiento al protocolo de atención telefónica y chat en línea, los responsables del conmutador realiza seguimiento telefónico a la calidad de la



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

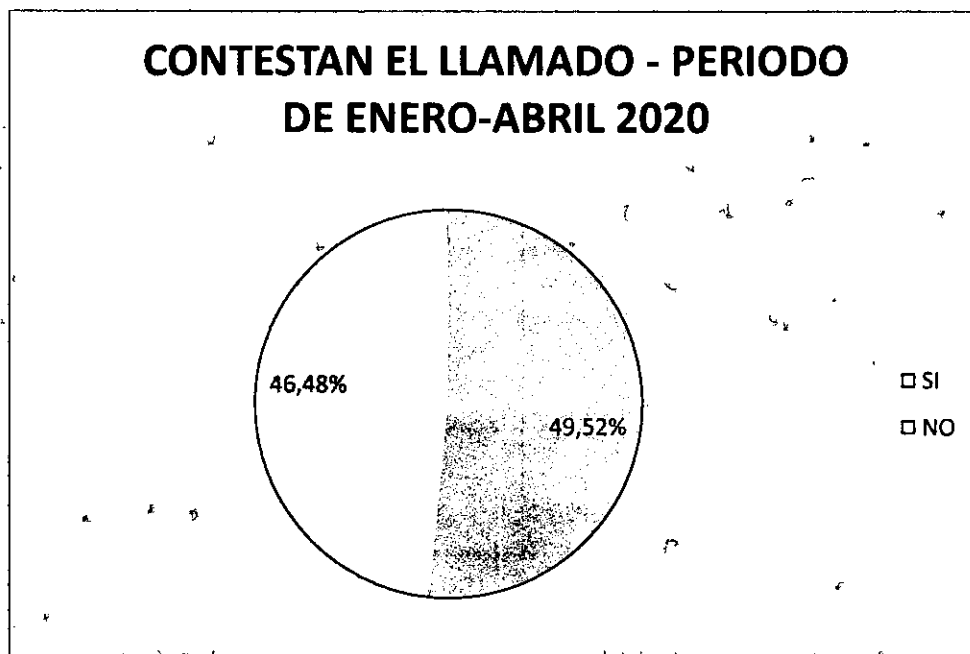


Gobernación de Norte de Santander

respuesta a través de aplicación de encuesta mediante diligenciamiento del formato: IC-FO-042 al 100% de las contestaciones enviadas por parte del HUEM tomando los siguientes ítems al evaluar:

- ✓ PQR RADICADO No.
- ✓ Fecha PQRD
- ✓ Fecha llamada
- ✓ Contestan al Llamado?
- ✓ Quien responde al llamado

Se analizo el periodo comprendido de Enero a Abril del 2020 el cual arrojó el siguiente resultado:



- En el seguimiento realizado por el personal de Conmutador se demostró que durante el periodo de Enero a Abril del 2020 el 49.52% responden a la llamada telefonica, mientras que el 46.48% no respondieron al llamado telefonico.



- Con relación a sí la persona recibió o no la respuesta por parte del Hospital Erasmo Meoz ; se pudo observar que el 34.69% sí recibió respuesta al requerimiento realizado y el 15.31% no recibió la respuesta a la solicitud efectuada por razones como dirección y/o teléfono erróneo; por consiguiente las respuestas a las quejas son enviadas a la oficina de prensa para que sean publicados en la página www.herasmomeoz.gov.co.

CONCLUSIONES

- Con el fin de mejorar la atención y oportunidad a la respuesta ante los diferentes peticionarios se requiere un mayor compromiso de los responsables de la recepción, radicación, registro y gestión de las PQRSF., en razón a los datos soportados de la oportunidad de respuesta, se observa que al 46% de las quejas o peticiones se le da respuesta en forma oportuna en un tiempo menor a 21 días calendario; mientras que al 54% se da respuesta en forma inoportuna entre 22 a 60 días, incumpliendo el plazo estipulado en la Ley 1755 de 2015 y las normas legales vigentes.
- El informe semanal por parte del Coordinador del SIAU de las PQRS sin gestión o respuesta no es enviado a Control Interno de Gestión para realizar monitoreo a los limitantes encontrados, en cumplimiento a instructivo para la gestión de PQRSF.



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



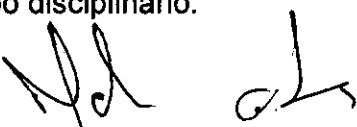
**Gobernación
de Norte de
Santander**

- En el mapa de riesgos del proceso gestión de la información y comunicación el incumplimiento de PQRSF no se evidencia el no cumplimiento oportuno en la respuesta a las PQRS.
- La atención personalizada, por escrito, buzones, teléfono, pagina Web, de la queja o manifestación de inconformidad o descontento presentados por los usuarios, muestra 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

- ✓ Establecer mecanismos y estrategias, que permitan cumplir a cabalidad con los términos de 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.
- ✓ Evaluar la posibilidad de incluir en el mapa de riesgos del proceso gestión de la información y comunicación el incumplimiento de PQRSF y requerir a los responsables del no cumplimiento oportuno en la respuesta a las PQRS.
- ✓ Elaborar el informe semanal por parte del Coordinador del SIAU de las PQRS sin gestión o respuesta al requerimiento del usuario y enviarlo a Control Interno de Gestión para realizar monitoreo a los limitantes encontrados, en cumplimiento a instructivo para la gestión de PQRSF.
- ✓ En consideración al reiterativo incumplimiento de los responsables de la oportunidad de las respuestas esta oficina Asesor considera pertinente darle traslado a la oficina de control interno disciplinario para los fines penitentes de su competencia, en cuanto al personal de planta y enviar a las agremiaciones el informe para que se tomen las respectivas medidas correctivas de tipo disciplinario.


CARLOS MARTÍN ROJAS CARVAJAL
 Asesor de Control Interno


MARLENE COTAMO SALAZAR.
 Auditor – Apoyo Control Interno

COMUNICACIÓN INTERNA

11-178

San José de Cúcuta, 31 de Julio de 2020.

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

DE: Aseor de Control Interno de Gestión.

ASUNTO: Informe Seguimiento PQRSF.

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

Para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,


CARLOS MARTIN ROJAS CARVAJAL

Anexo lo anunciado: siete (07) folios.

Transcriptor: Claudia Agelvis.


31-07-2020
374



Gobernación
de Norte de
Santander

