E.S.E. Hospital Universitario®
ERASMO MEOZ®

Gobernación de Norte de Santander

COMUNICACIÓN INTERNA

11 - 053

San José de Cúcuta, 12 de julio de 2022

PARA: Dra. MARIBEL TRUJILLO BOTELLO, Gerente (E)

DE: Asesor Control Interno de Gestión

ASUNTO: Informe Seguimiento PQRSF

Para su conocimiento y fines pertinentes, respetuosamente me permito enviar el INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, radicadas durante el Primer Semestre del 2022.

Atentamente,

MARTIN EDUARDO HERRERA LEON

Anexo: Folios (12)

12-Jul-22
11:40am

Transcriptor: María Elida

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRSF RADICADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2022 EN LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ.

Responsable:	Martin Eduardo Herrera León Asesor de Control Interno de Gestión	Período Evaluado: Enero a Junio de 2022 Fecha de Elaboración: 12 de Julio de 2022

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 2022

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.

✓ 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.

✓ ALCANCE

Se verificará la información del SIAU de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz del 1 de enero a 30 de Junio del año 2022

- Recepción, gestión y respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitación.

- Seguimiento al ***Procedimiento Gestión De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones*** y revisión continúa con el fin de comprobar si los procesos de PQRSF se les dieron la solución y respuesta oportuna durante el primer semestre del año 2022

✓ **SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS**

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

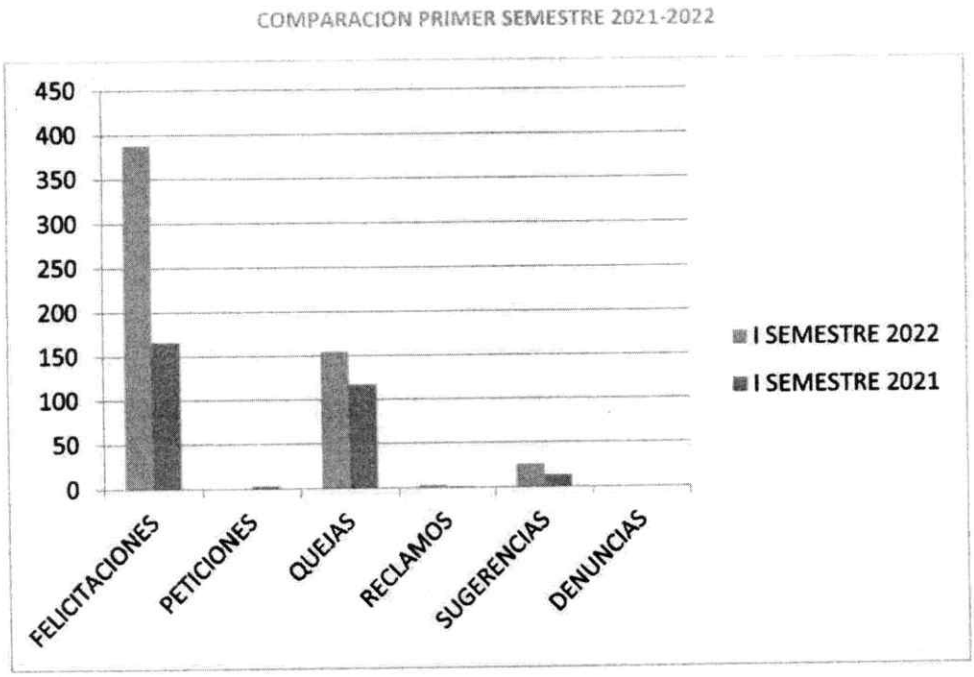
PERIODO	TOTAL PQRSF
Primer Semestre de 2022	**571**

MOTIVO	CLASIFICACION DE LAS SOLICITUDES SEGÚN EL TIPO DE DOCUMENTO
FELICITACIONES	388
PETICIONES	0
QUEJAS	155
RECLAMOS	3
SUGERENCIAS	25
DENUNCIAS	0
TOTAL PQRSF	**571**

Para el primer semestre de la vigencia en mención, se evidencia el reporte de 571 PQRSF allegadas a la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSIRTARIO ERASMO MEOZ.

Revisando la información anterior, se logra observar que del total de Quinientos setenta y uno (571) PQRSF allegadas en el primer semestre de la vigencia 2022, de los cuales Trescientos ochenta y ocho (388) están clasificadas como felicitaciones y Ciento Cincuenta y Cinco (155) como quejas, siendo estas las de mayor participación de PQRSF radicadas en la ESE HUEM; así mismo se evidencia que el menor número de PQRSF allegadas a la entidad están clasificadas como reclamo, con un total de tres (3) para el semestre en mención.

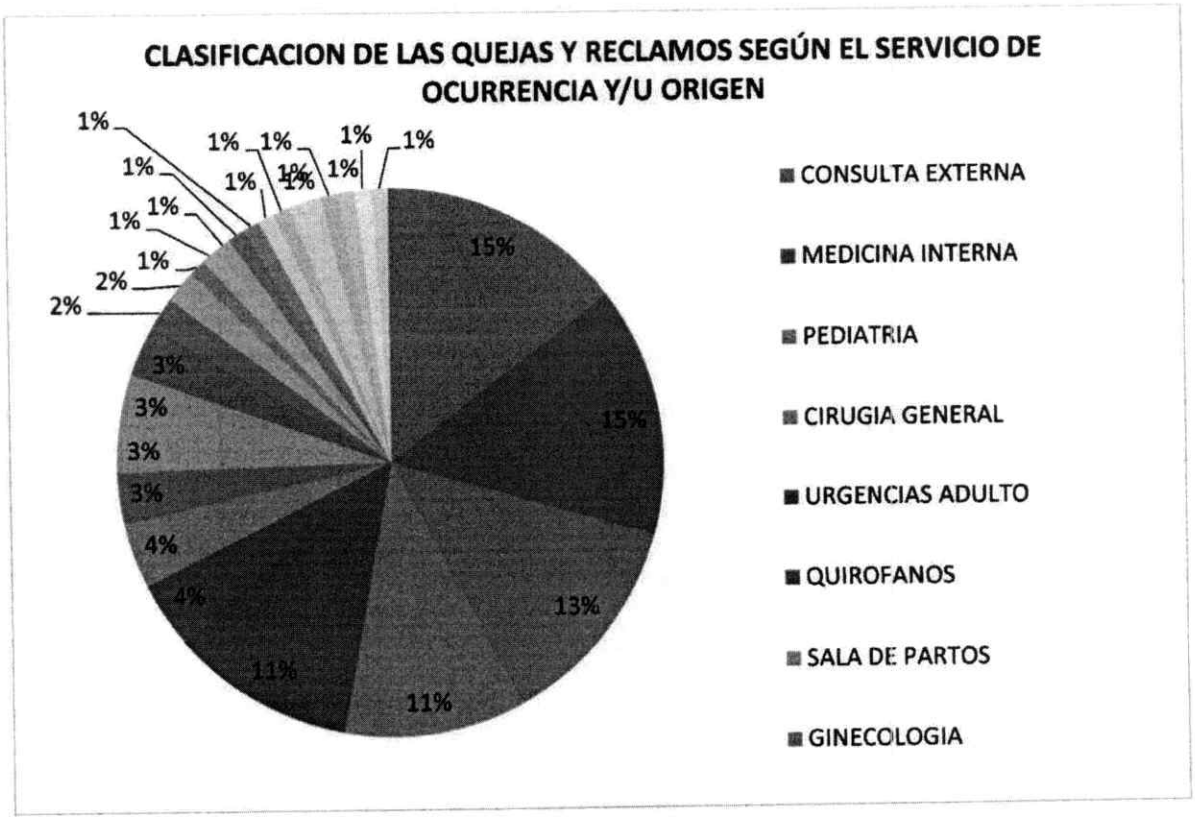
Comparando el primer semestre del 2021, con el primer semestre del 2022 se evidencia aumento de las quejas durante el mismo periodo y aumento en las felicitaciones como se puede comprobar en la siguiente gráfica:



3.1 QUEJAS Y RECLAMOS POR DEPENDENCIA

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

AREA DE OCURRENCIA	TOTAL	%
CONSULTA EXTERNA	23	15%
MEDICINA INTERNA	23	15%
PEDIATRIA	21	13%
CIRUGIA GENERAL	18	11%
URGENCIAS ADULTO	17	11%
QUIROFANOS	6	4%
SALA DE PARTOS	6	4%
GINECOLOGIA	5	3%
AREAS COMUNES ENTRADA PRINCIPAL	5	3%
ZONA DE EXPANSION	5	3%
SERVICIOS ESPECIALES PISO 10	5	3%
URGENCIAS PEDIATRIA	3	2%
EPIDEMIOLOGIA	3	2%
ESTERILIZACION	2	1%
NEONATOS	2	1%
SIAU	2	1%
ORTOPEDIA	2	1%
PLAN CANGURO	2	1%
LABORATORIO CLINICO	1	1%
VACUNACION	1	1%
COORDINACION DE ENFERMERIA	1	1%
AREAS COMUNES - entrada de urgencia	1	1%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	1	1%
NUTRICION	1	1%
REHABILTACION	1	1%
AREAS COMUNES ASCENSORES	1	1%
	158	**100%**

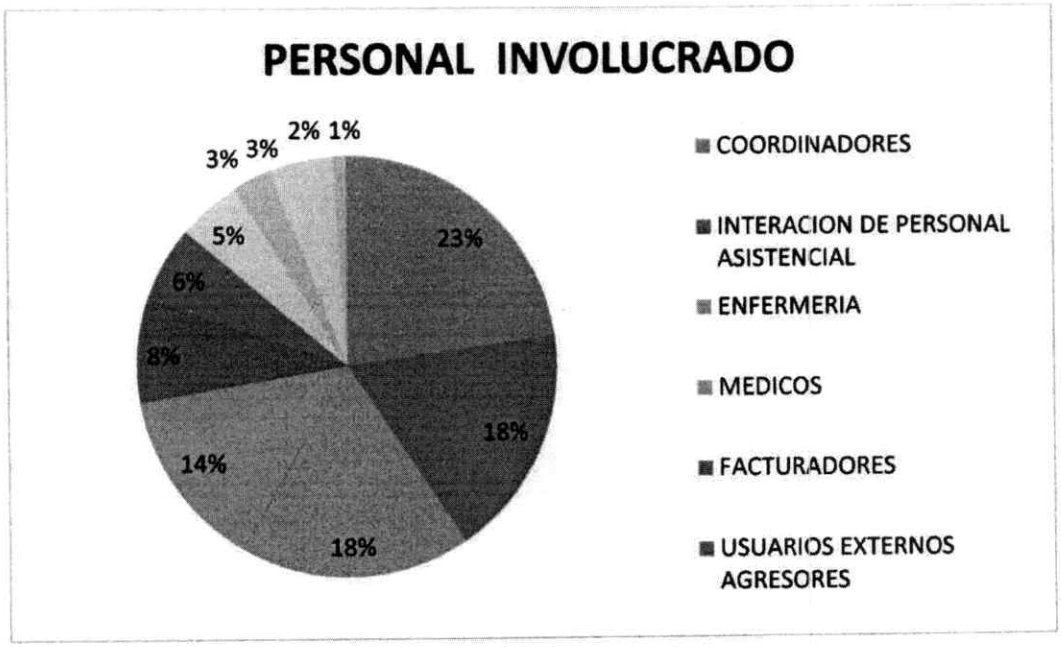


Se evidencia que la mayor participación de quejas durante el primer semestre del 2022 se presentó en el servicio de Consulta Externa y Medicina interna con un 15%, seguido de pediatría con un 13 % y cirugía General y urgencia adulto con un 11% ; Al analizar la base de datos de la información de las PQRSF del primer semestre del 2022 con el primer semestre del 2021: se puede afirmar que consulta externa y Medicina interna que en el primer semestre del 2021 ocuparon el segundo y tercer lugar de acuerdo al servicio de ocurrencia, durante el primer semestre del 2022 ocuparon el primer y segundo lugar respectivamente.

3.2 PERSONAL RESPONSABLE

CLASIFICACIÓN DEL PERSONAL RESPONSABLE INVOLUCRADO

PERSONAL INVOLUCRADO	TOTAL 2022	% TOTAL
COORDINADORES	36	23%
INTERACION DE PERSONAL ASISTENCIAL	29	18%
ENFERMERIA	29	18%
MEDICOS	21	14%
FACTURADORES	12	8%
USUARIOS EXTERNOS AGRESORES	10	6%
VIGILANTES	8	5%
AUXILIAR ADMINSITRATIVA/ SERVICIOS GENERALES	5	3%
NUTRICION	4	3%
INTERACION DE PERSONAL ADMINISTRATIVO	3	2%
SUPERVISOR	1	1%
TOTAL	**158**	**100%**



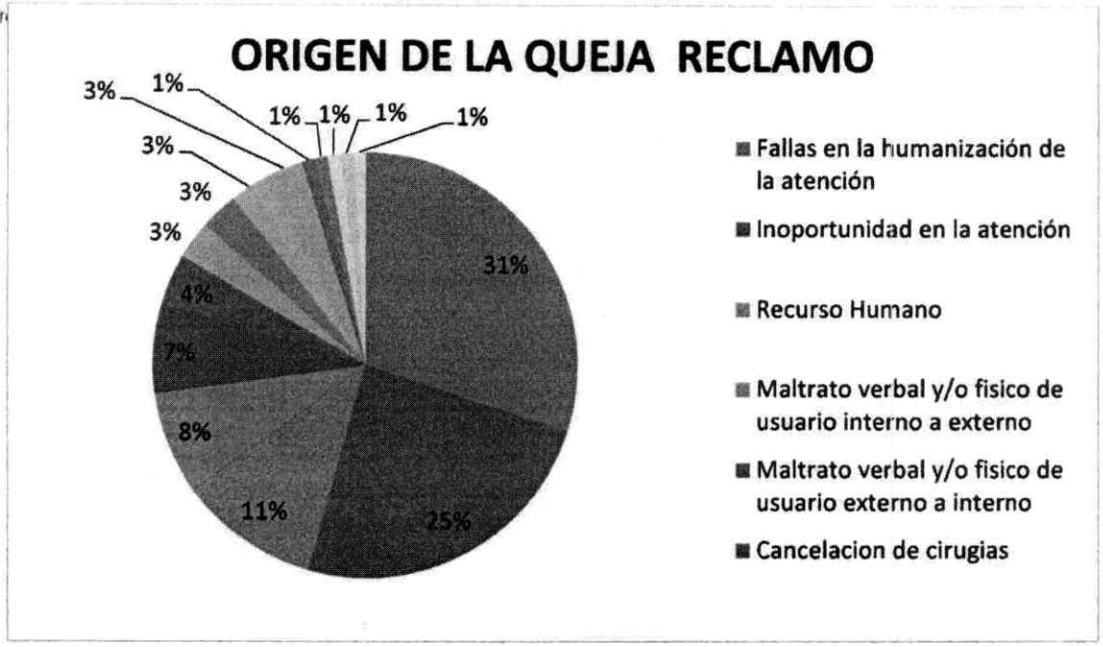
Al analizar la base de datos de la información de las PQRSF entregada por el responsable del SIAU y su clasificación de acuerdo al personal Involucrado en la ocurrencia de los hechos, para el primer semestre del 2022, se evidencia que el mayor porcentaje recae sobre los coordinadores con un 23%, cabe resaltar que durante el primer semestre del 2021 ocupo el 4 lugar con un 8%, lo que genera aumento; seguido de interacción personal Asistencial y las

Enfermeras con 18 %, mientras que en el primer semestre del 2021 ocuparon el primer y segundo lugar con 33% y 26% respectivamente; seguido de los médicos con 14%.

3.3 CAUSA GENERADORA DE LA QUEJAS.

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

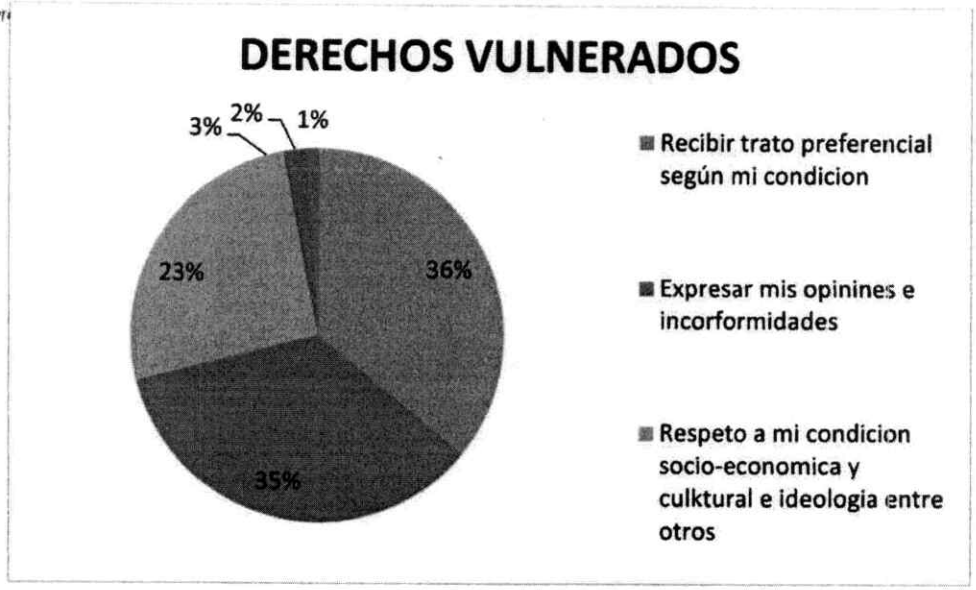
ORIGEN DE LA QUEJA O RECLAMO	TOTAL	%
Fallas en la humanización de la atención	49	31%
Inoportunidad en la atención	39	25%
Recurso Humano	17	11%
Maltrato verbal y/o físico de usuario interno a externo	13	8%
Maltrato verbal y/o físico de usuario externo a interno	11	7%
Cancelación de cirugías	6	4%
perdida hurto	5	3%
Incomodidad	5	3%
Inconformidad sobre la política de ingreso de	4	3%
Prestación de Servicio	4	3%
Servicio Básico Insatisfecho	1	1%
Procesos y procedimientos técnico	1	1%
Maltrato verbal y/o físico entre usuarios internos	1	1%
Falencias en la Continuidad durante la atención	1	1%
Falencia en el servicio del aseo	1	1%
TOTAL	**158**	**100%**



Al analizar la base de datos de la información de las PQRSF entregada por el responsable del SIAU, se evidencian que las fallas en la humanización de la atención es la que mayor falencia presentada en el primer semestre del 2022 con un 31%; el 25% corresponde inoportunidad en la atención y el 11% el recurso Humano; si bien es cierto las fallas en la humanización de la atención bajo de un 45% del 2021 a 31% en el 2022, sigue ocupando el primer lugar del origen y la oportunidad en la atención en el segundo lugar como transcurrió en el primer semestre del 2021. Lo que significa que debemos mejorar para el cumplimiento del eje de humanización de acreditación.

3.4 DERECHOS VULNERADOS PRIMER SEMESTRE 2022

DERECHOS VULNERADOS	TOTAL	%
Recibir trato preferencial según mi condición	57	36%
Expresar mis opiniones e inconformidades	55	35%
Respeto a mi condición socio-económica y cultura e ideología entre otros	37	23%
Información clara y confidencial	4	3%
Beneficio de un acompañante, apoyo psicosocial o religioso si lo requiere	3	2%
Consentimiento previo para mi tratamiento	2	1%
	158	**100%**



De acuerdo a la información suministrada por el SIAU dentro de los derechos que fueron vulnerados durante el periodo de Enero a Junio del 2022 se encuentra con mayor porcentaje el derecho a recibir trato especial acorde a mi necesidad y priorizar con un 36%, el derecho a expresar mis inconformidades en segundo lugar con un 35%, el Respeto a mi condición socio-económica y cultura e ideología entre otros en tercer lugar con 23 %

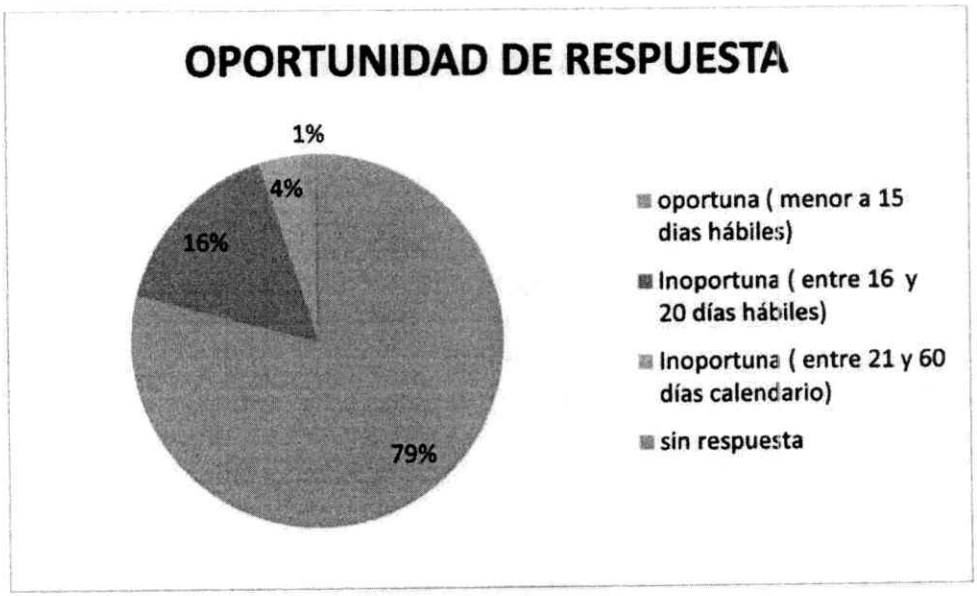
Se observa que el derecho a recibir trato especial acorde a mi necesidad y priorizar y el derecho a expresar mis inconformidades siguen ocupando el primer y segundo lugar al igual que en el mismo periodo del 2021.

3.5 OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE SOLICITUDES

De acuerdo a información suministrada por el responsable del SIAU Se evidencia mejoramiento en la oportunidad de acuerdo a la respuesta inmediata, ya que se observa que durante el primer semestre del 2021 la oportunidad estuvo en el 50% y en el primer semestre del 2022 se evidencia un 79% de oportunidad ; sin embargo se requiere mejoramiento continuo.

El resumen del comportamiento de oportunidad de respuesta del primer semestre del 2022 se observa 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 15 días hábiles)	**125**	79%
Inoportuna (entre 16 y 20 días hábiles)	**25**	16%
Inoportuna (entre 21 y 60 días calendario)	**7**	4%
sin respuesta	**1**	1%
TOTAL	**158**	100%



De acuerdo a los datos soportados de la oportunidad de respuesta, se observa que al 79% de las quejas o peticiones se le da respuesta en forma oportuna en un tiempo menor a 15 dias hábiles; mientras que al 21% se da respuesta en forma inorportuna entre 16 a 60 dias, evidenciadose mejoria en el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y las normas legales vigentes.

CONCLUSIONES

- En el mapa de riesgos del proceso gestión de la información y comunicación de PQRSF no se incluye el riesgo de 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.

- Aunque la mayor falencia durante el primer semestre del 2022 se presentó en fallas en la humanización de la atención, reportadas por los usuarios con un 31 %, se puede observar que bajo comparada con el mismo periodo del 2021 (45%) sin embargo sigue ocupando el primer lugar en causa generadora de quejas.

- El Derecho de Recibir trato Especial, acorde a mi necesidad y priorizar, se evidencia que en el primer semestre del 2022 fue el mayor derecho vulnerado a los usuarios con un 36%, se observa que bajo en comparación con el mismo periodo del 2021 (43%) , sin embargo sigue ocupando el primer lugar de derecho vulnerado.

- De acuerdo a los datos soportados de la oportunidad de respuesta, se observa que al 79% de las quejas o peticiones se le da respuesta en forma oportuna en un tiempo menor a 15 dias hábiles; mientras que al 21% se da respuesta en forma inorportuna entre 16 a 60 dias, evidenciadose avance en el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y las normas legales vigentes.

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.

- ✓ Incluir en el mapa de riesgos del proceso gestión de la información y comunicación el incumplimiento de PQRSF y requerir a los responsables.

- ✓ Revisar y analizar, las fallas en la humanización de la atención ya que es la que mayor falencia con un 31% en las quejas presentadas por los usuarios.

- ✓ Revisar y analizar, El Derecho de Recibir trato Especial, acorde a mi necesidad y priorizar ya que se evidencia como el mayor derecho vulnerado a los usuarios con un 36% de vulnerabilidad.

- ✓ Revisar y analizar los porcentajes de mayor incidencia de personal involucrado en la ocurrencia de los hechos, (Coordinadores, interacción personal asistencial, enfermería y médicos en razón 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.

Martin Eduardo Herrera León
Asesor de Control Interno de Gestión