E.S.E. Hospital Universitario
ERASMO MEOZ

Gobernación de Norte de Santander

11 - 008

San José de Cúcuta, 31 de enero de 2022

PARA: Dr. MIGUEL TONINO BOTTA FERNANDEZ, Gerente

DE: Asesor Control Interno de Gestión

ASUNTO: Informe seguimiento PQRSF

Respetuosamente, me permito enviar el Informe de Seguimiento a la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Subgerencias y Felicitaciones, radicadas durante el Segundo Semestre de 2021.

Lo anterior para su conocimiento.

Atentamente,

MARTIN EDUARDO HERRERA LEON

Anexo: (Folios 11)

Transcriptor: María Elida Lindarte

01-02-2022
7:33AM

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRSF RADICADAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021 EN LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ.

Responsable:	Martin Eduardo Herrera León Asesor de Control Interno de Gestión	Período Evaluado: Julio a Diciembre de 2021 Fecha de Elaboración: 27 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 2021

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 del 1 de Julio a 31 de Diciembre del año 2021

✓ 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 continúa con el fin de comprobar si los procesos de PQRSF se les dieron la solución y respuesta oportuna durante el segundo semestre del año 2021

✓ **SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS**

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

PERIODO	TOTAL PQRSF
Segundo Semestre de 2021	**609**

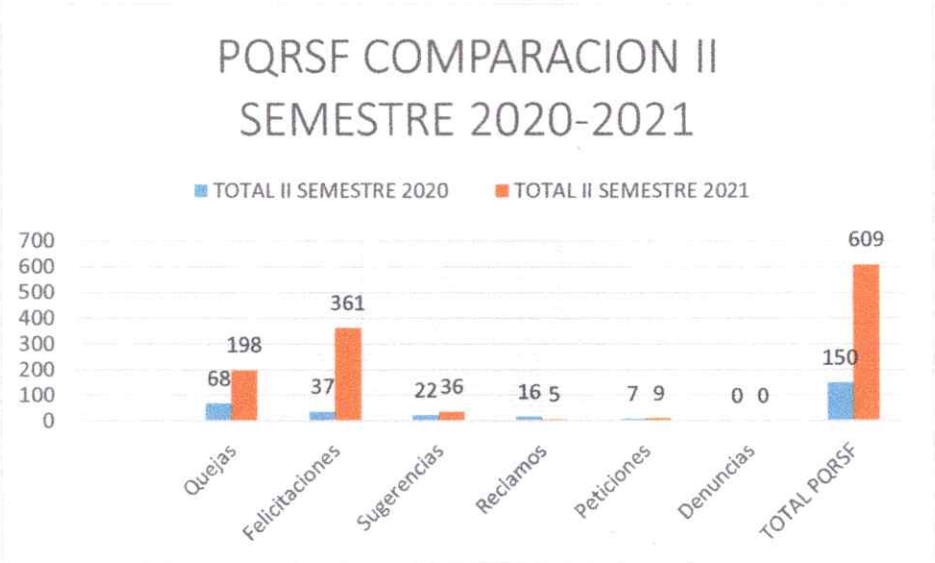
Del cual se encuentra reportados de la siguiente manera:

MOTIVO	CLASIFICACION DE LAS SOLICITUDES SEGUN TIPO DOCUMENTO
FELICITACIONES	361
QUEJAS	198
SUGERENCIAS	36
PETICIONES	9
RECLAMOS	5
DENUNCIAS	0
TOTAL PQRSF	**609**

Para el segundo semestre de la vigencia en mención, se evidencia el reporte de 609 PQRSF allegadas a la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSIRTARIO ERASMO MEOZ.

Revisando la información anterior, se logra observar que del total de PQRSF allegadas en el segundo semestre de la vigencia 2021 son, trecientos sesenta y uno (361) están clasificadas como felicitaciones y ciento noventa y ocho (198) como quejas siendo estas las de mayor participación de PQR radicadas en la institución; así mismo se evidencia que el menor número de PQRSF allegadas a la entidad están clasificadas como reclamo, con un total de cinco (5) para el semestre en mención.

Comparado, el segundo semestre del 2020, con el segundo semestre del 2021 se evidencia aumento de las quejas durante el mismo periodo, al igual que aumento de felicitaciones como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:



De la anterior grafica se puede observar el total de las PQRSF en su comparación del segundo semestre de 2020 con el del 2021. Tras los lineamientos para la gestión de PQRDSF deberán ser tratadas de forma equitativa, objetiva e imparcial garantizando la confidencialidad de la información personal del quejoso. Siendo las quejas, reclamos, peticiones y denuncias las que se les hace el respectivo seguimiento para el mejoramiento del servicio de la entidad. Por lo tanto la sumatoria de estas últimas es de 212 PQRD. Lo que nos conlleva a hacer el seguimiento.

3.1 QUEJAS Y RECLAMOS POR DEPENDENCIA

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

AREA	TOTAL	AREA DE OCURRENCIA EN %
CONSULTA EXTERNA	32	15%
MEDICINA INTERNA	32	15%
URGENCIAS ADULTO	29	14%
PEDIATRIA	16	8%
NEUROCIRUGIA	14	7%
URGENCIAS PEDIATRIA	11	5%
PLAN CANGURO	8	4%
ZONA DE EXPANSIÓN	8	4%
ORTOPEDIA	7	3%
SIAU	7	3%
GINECOLOGIA	7	3%
QUIROFANOS	6	3%
SALA DE PARTOS	6	3%
CIRUGIA GENERAL	5	2%
AREAS COMUNES ENTRADA PRINCIPAL	4	2%
AREAS COMUNES ENTRADA URGENCIAS	4	2%
BANCO DE SANGRE	3	1%
HOSPITALIZACION COVID 19	2	1%
SERVICIOS ESPECIALES PISO 10	2	1%
NEONATOS	2	1%
RADIOLOGIA	2	1%
ARCHIVO ESTADISTICA	2	1%
REHABILITACIÓN	1	0%
VACUNACIÓN	1	0%
CIRUGIA PLASTICA	1	0%
ARCHIVO ESTADISTICA	0	0%
TESORERIA	0	0%
REFERENCIA	0	0%
FARMACIA	0	0%
LABORATORIO CLLINICO	0	0%
TOTAL	**212**	**100%**

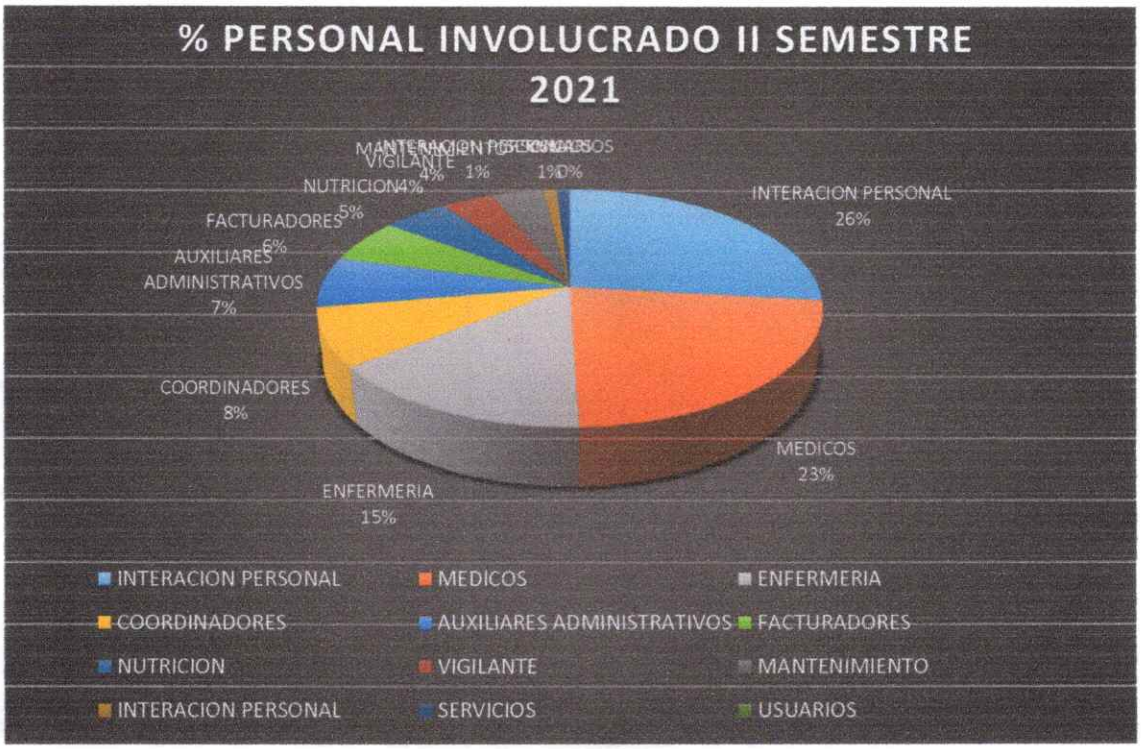
Al analizar la base de datos de la información de las PQRSF, entregada por el responsable del SIAU se evidencia que la mayor participación de quejas durante el segundo semestre del 2021 se presentaron en el servicio de consulta externa y medicina interna con 15% cada uno, así mismo se evidencia la mayor participación de las quejas en el servicio de Urgencia adulto con un 14% .

3.2 PERSONAL RESPONSABLE.

CLASIFICACIÓN DEL PERSONAL RESPONSABLE INVOLUCRADO

PERSONAL INVOLUCRADO	%
INTERACION PERSONAL	27%
MEDICOS	23%
ENFERMERIA	15%
COORDINADORES	8%
AUXILIARES ADMINISTRATIVOS	7%
FACTURADORES	6%

NUTRICION	5%
VIGILANTE	4%
MANTENIMIENTO	4%
INTERACION PERSONAL	1%
SERVICIOS	1%
USUARIOS	0%

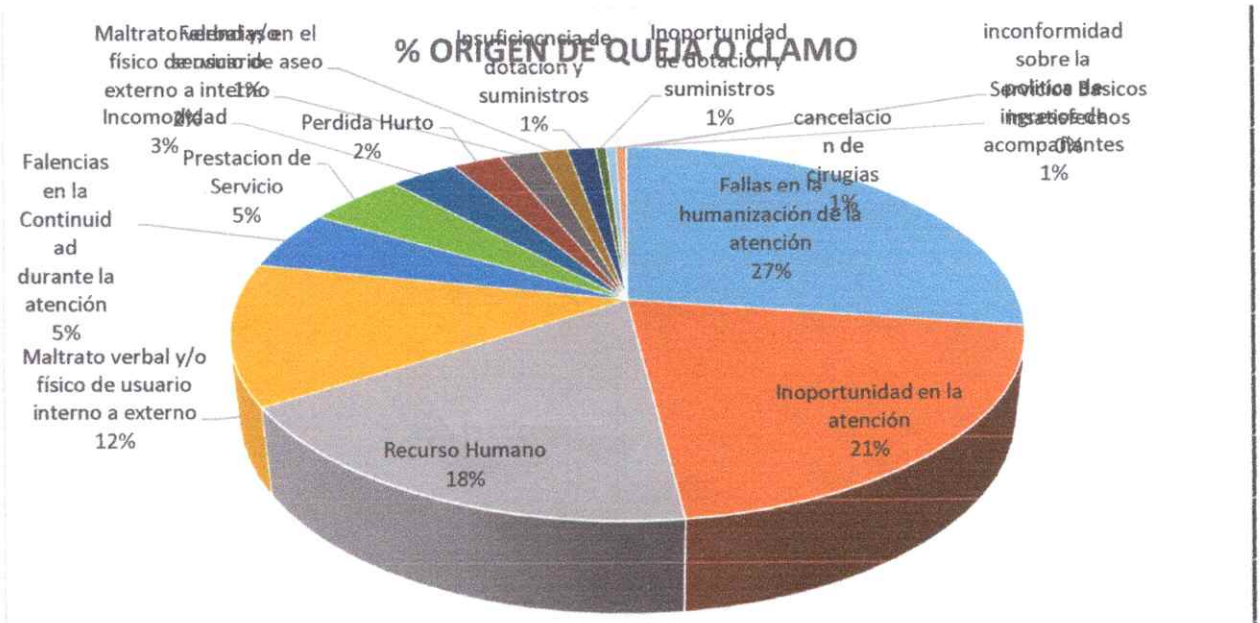


Al analizar la base de datos de la información de las PQRSF entregada por el responsable del SIAU y su clasificación de acuerdo al personal Involucrado en la ocurrencia de los hechos, se evidencia que el mayor porcentaje recae sobre interacción personal (acciones o hechos donde interactúan (2) o más colaboradores con funciones diferentes en el mismo proceso y en un mismo servicio de atención) con un 27%; médicos con 23% seguido de las enfermería con un con un 15 % , los coordinadores con un 8% y los auxiliares administrativos con un 7%.

3.3 CAUSA GENERADORA DE LA QUEJAS.

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

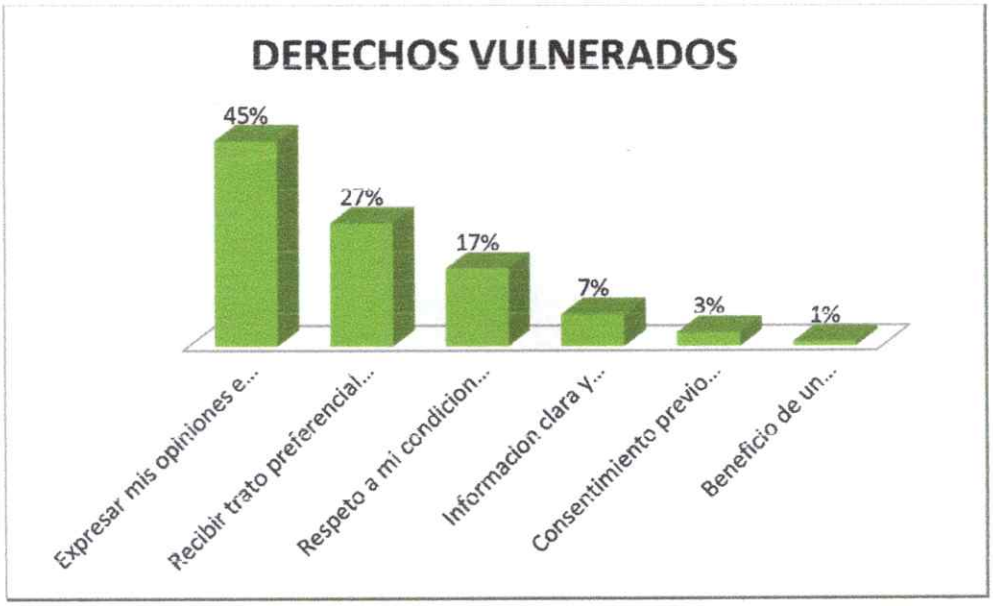
ORIGEN DE LA QUEJA O RECLAMO	%
Fallas en la humanización de la atención	27,4%
Inoportunidad en la atención	20,8%
Recurso Humano	17,9%
Maltrato verbal y/o físico de usuario interno a externo	12,3%
Falencias en la Continuidad durante la atención	5,2%
Prestación de Servicio	4,7%
Incomodidad	3,3%
Perdida Hurto	2,4%
Maltrato verbal y/o físico de usuario externo a interno	1,9%
Falencias en el servicio de aseo	1,4%
Insuficiencia de dotación y suministros	1,4%
Inoportunidad de dotación y suministros	0,5%
inconformidad sobre la política de ingresos de acompañantes	0,5%
cancelación de cirugías	0,5%
Servicios Básicos insatisfechos	0,0%



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 *fallas en la humanización de la atención* la que mayor falencia presentó con un 27.4%; el 20.8% corresponde inoportunidad en la atención, y el 17.9% el recurso Humano, seguidamente el Maltrato verbal y/o físico de usuario interno a externo en 12.3%

3.4 DERECHOS VULNERADOS DE JULIO A DICIEMBRE DEL 2021

DERECHOS VULNERADOS	TOTAL
Expresar mis opiniones e inconformidades	45%
Recibir trato preferencial según mi condición	27%
Respeto a mi condición socioeconómica y cultural e ideología entre otros	17%
Información clara y confidencial	7%
Consentimiento previo para mi tratamiento y estudio de investigación, así como solicitar segunda opción medica	3%
Beneficio de un acompañante, apoyo psicosocial o religioso si lo requiere	1%
identificarse por su nombre y ser llamado por mi nombre	0%
Total	100%



De acuerdo a la información suministrada por el SIAU dentro de los derechos que fueron vulnerados durante el periodo de Julio a Diciembre se encuentra con mayor porcentaje el derecho a expresar mis opiniones e inconformidades con un 45%, el derecho a recibir trato preferencial según mi condición en segundo lugar con un 27% y el derecho y respeto a mi condición socioeconómica y cultural e ideología entre otros con un 17%

3.5 OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE SOLICITUDES

De acuerdo a información suministrada por el responsable del SIAU, ha mejorado la oportunidad a la respuesta inmediata, de acuerdo a las recomendaciones que la oficina de Control Interno de Gestión ha realizado en los informes; de esto se observa la reducción de los datos en la inoportunidad de tiempos de respuesta del año 2020 que fue de 84% en comparación con el segundo semestre del 2021 que se ubicó en 27% en la inoportunidad; sin embargo se requiere mejoramiento continuo.

El resumen del comportamiento de oportunidad de respuesta del segundo semestre del 2021 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 21 días calendario)	**151**	71%
Inoportuna (entre 16 y 20 días calendario	**45**	21%
Inoportuna (entre 31 y 60 días calendario)	**13**	6%
sin respuesta	**3**	1%
TOTAL	**212**	100

De los datos soportados de la oportunidad de respuesta, se observa que al 71% de las quejas o peticiones se le da respuesta en forma oportuna en un tiempo menor a 21 dias calendario; mientras que al 27% se da respuesta en forma inorportuna entre 16 a 60 dias calendarios, incumpliendo el plazo estipulado en la Ley 1755 de 2015 y las normas legales vigentes.

Según reporte presentado por el Coordinador del SIAU a la oficina de Control Interno de Gestión, sobre PQRS en estado "Sin Respuesta" a corte de 31 de Diciembre de 2021, se observa 3 sin respuesta correspondiente al 1% .

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.

- La mayor falencia se presentó en el manejo de humanización de la atención, reportadas por los usuarios con un 27.4%.

- El expresar mis opiniones e inconformidades, se evidencia como el mayor derecho vulnerado a los usuarios con un 45% de vulnerabilidad.

- La oportunidad de respuesta, de las peticiones y/o quejas en un tiempo menor a 21 dias calendario se cumple en un 71% ; mientras que al 27% se da respuesta en forma inorportuna entre 16 a 60 dias, incumpliendo el plazo estipulado en la Ley 1755 de 2015 y las normas legales vigentes; y el 1% a la fecha no se ha dado respuesta.

- Se observa mejora en la oportunidad a la respuesta inmediata, de acuerdo a las recomendaciones que la oficina de Control Interno de Gestión ha realizado en los informes; comparando el mismo periodo de 2020 y 2021 se genera la reducción de los datos en la inoportunidad de tiempos de respuesta del año 2020 fue de 84% en comparación con el segundo semestre del 2021 que se ubicó en 27% en la inoportunidad; sin embargo se requiere mejoramiento continuo.

RECOMENDACIONES

- ✓ Continuar con los 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.

- ✓ Continuar con el seguimiento que se realiza a las PQRS que no se le ha dado respuesta.

- ✓ Incluir en el mapa de riesgos del proceso Gestión de la Información y comunicación el incumplimiento en los tiempos establecidos de PQRSF y requerir a los responsables.

- ✓ 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.

- ✓ Revisar, analizar y hacer seguimiento para mejorar las fallas en la humanización de la atención ya que es la que mayor falencia con un 27.4% en las quejas presentadas por los usuarios.

- ✓ Revisar, analizar y hacer seguimiento para mejorar el derecho de expresar mis opiniones e inconformidades y priorizar ya que se evidencia como el mayor derecho vulnerado a los usuarios con un 45% de vulnerabilidad, así mismo el de recibir trato preferencial según mi condición con un 27%.

- ✓ Revisar y analizar los porcentajes de mayor incidencia de personal involucrado en la ocurrencia de los hechos, 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 en la ocurrencia de los hechos.

- ✓ Se recomienda al SIAU que en el informe mensual y semestral que realicen una descripción y análisis de las PQRDSF en su respectivas graficas realizadas por los usuarios.

Martin Eduardo Herrera León
Asesor de Control Interno de Gestión.