INFORME PQRSDF

NOVIEMBRE 2023

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

SIAU

TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO DEL INFORME 3
RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN……. 3
MARCO CONCEPTUAL…… 3
CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS 4
Causa de la ocurrencia de los hechos, según personal involucrado…….. 4
LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN PQRSD
Apertura de buzones……..……. 10
Vía telefónica…….. 12
Formulación verbal…… 13
PQRS anónimas…… 13
PQRS incompletas……. 14
Direccionamiento y reasignación de las PQRS……... 14
Seguimiento a la oportunidad en la respuesta inicial y parcial……. 15
Semaforización en tiempos de oportunidad de respuestas PQRS…... 16
Seguimiento a oportunidad de respuesta complementaria……. 16
Seguimiento a la idoneidad en la respuesta complementaria…… 17
INFORME ESTADISTICO NOVIEMBRE 2023……..
Clasificación de las solicitudes según el tipo documental…….. 18
Clasificación según el origen de ocurrencia de los hechos… 19
Clasificación según el servicio de ocurrencia de los hechos…..... 20
Según el tipo de personal involucrado 21
CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS……..
Pieza gráfica Derechos y Deberes de los usuarios….....22
Según el presunto derecho vulnerado.....23
FELICITACIONES.....24
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA.....25
CONCLUSIONES.....29
MATERIAL DE APOYO..... 30

OBJETIVO DEL INFORME:

Dar cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por el cual se realiza un seguimiento al estado de la gestión de las PQRSF.

RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL INFORME:

Coordinador de la oficina SIAU (Servicio de Información y Atención al Usuario) – **MARISELA ARÉVALO ARÉVALO – Profesional especializada**

MARCO CONCEPTUAL:

- ✓ Petición: Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

- ✓ Queja: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

- ✓ Reclamo: A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

- ✓ PQR con Riesgo de Vida: Aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas.

- ✓ Sugerencia: Es una propuesta, manifestación, insinuación o consejo de una idea que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios y cumplimiento de los objetivos que guardan relación con la misión del Hospital.

- ✓ Denuncia: es la acción y efecto de denunciar (avisar, noticiar, declarar la irregularidad o ilegalidad de algo, delatar). La denuncia puede realizarse ante las autoridades correspondientes (lo que implica la puesta en marcha de un mecanismo judicial) o de forma pública (sólo con valor testimonial).

✓ **CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS:**

Para alinear los objetivos de los procesos en torno a la evaluación y tipificación de las quejas que son recibidas, tabuladas y consolidadas en nuestra ESE, se ha tomado como marco normativo la cartilla guías de capacitación y consulta RE-CREAR del programa de mejoramiento de los servicios de salud en las Empresas Sociales del Estado, dentro del marco del sistema de seguridad social en salud y la Dirección General, para el desarrollo de la prestación de los servicios de salud (2000), cuya propiedad intelectual del Ministerio de Salud.

Así mismo las definiciones han sido relacionadas con la aplicación de presuntos hechos y acciones históricas que han generado PQRSD al interior de nuestra institución, desarrollado en conjunto con miembros e invitados al Comité de Ética Hospitalaria.

Los siguientes ejes clasificatorios y tipificatorios están determinados en dicha referencia:

1. Por la causa generadora:

a. **Aseguramiento**: las quejas relacionadas con el aseguramiento de la población a los diferentes regímenes.

b. **Administrativas**: quejas en relación con los recursos disponibles del sistema general de seguridad social en salud, red de servicios, recursos financieros, cumplimiento de los planes de beneficios.

c. **Prestación de servicios**: Quejas relacionadas con la Prestación de los servicios de atención clínica, administrativa y/o Social en salud.

2. Por el Agente generador:

2.1. **Recurso humano**

a. Inasistencia del personal: presuntas situaciones donde los colaboradores no asisten a su jornada asignada previamente en cumplimiento de la atención a pacientes y/o usuarios.
b. Maltrato verbal y/o físico entre usuarios internos: presunto maltrato verbal y/ o físico entre colaborado

c. Maltrato verbal y/o físico entre usuarios externos: presunto maltrato verbal y/o físico entre pacientes, usuarios, familiares de pacientes y/o usuarios.

d. Maltrato verbal y/o físico de usuario interno a externo: presunto maltrato verbal y/o físico de colaborador hacia pacientes, usuarios, familiares de pacientes y/o usuarios.

e. Maltrato verbal y/o físico de usuario externo a interno: presunto maltrato verbal y/o físico de pacientes, usuarios, familiares de pacientes y/o usuarios hacia colaboradores.

f. Fallas en la humanización de la atención: presuntas acciones que limiten la experiencia hospitalaria acogedora en condiciones de igualdad, dignidad, privacidad y respeto, sin que se evidencien maltratos verbales ni físicos.

g. Conflictos internos: presuntas situaciones que relacionen falencias en comunicación asertiva entre colaboradores, sin llegar a maltrato verbal o físico.

h. Fallas en la privacidad y confidencialidad del diagnóstico y manejo clínico: presunta violación al derecho de las personas para evitar que terceros tengan conocimiento de sus datos clínicos, revelados o utilizados sin su autorización expresa, sea por ineficacia o por dolor.

i. Falencia en la Idoneidad profesional: presunta inadecuación, no apropiación o inconvenientes para desempeñar determinados cargos o funciones dentro de la organización.

j. Insuficiencia del recurso humano: presunta falta de planeación de personal para brindar una atención sanitaria adecuada, que impide garantizar una atención de calidad.

2.2. **Procesos y procedimientos técnico administrativos y/o técnico científicos**

a. **Cancelación de cirugías:** presunta suspensión de una cirugía que propicia inconvenientes para el paciente, sus familiares, pérdida de tiempo quirúrgico, mayor estancia hospitalaria y aumento importante en los gastos.

b. **Horarios de visita insuficientes:** presuntos desacuerdos para con los Lineamientos y Políticas Institucionales sobre los horarios dispuestos para visitant

c. **Inconformidad sobre la política de ingreso de acompañantes:** presuntos desacuerdos para con los lineamientos y políticas institucionales sobre el control del ingreso y salida de familiares acompañantes, así como su estancia-permanencia y egreso de los mismos.

d. **Falencias en la Información entregada durante la atención:** presuntos inconvenientes y/o dificultades en el proceso de atención asistencial y/o administrativo que impactan negativamente en la atención de pacientes /usuarios, debido a la debilidad en la entrega de información actualizada, pertinente, veraz y/o completa en cada etapa del modelo de atención.

e. **Falencias en la continuidad durante la atención:** presuntos inconvenientes y/o dificultades en el proceso de atención asistencial y/o administrativo que impactan negativamente en la atención de pacientes /usuarios ,sea por la necesidad de unificar varias afecciones médicas especificadas, o necesitan tratamiento continuo durante un tiempo determinado y/o están recibiendo servicios de médicos, hospitales, instalaciones u otros proveedores de atención médica que incluyan a la red de su plan de salud.

f. **Inoportunidad en la atención:** presuntos inconvenientes y/o dificultades en el proceso de atención en pacientes /usuarios que impactan en los tiempos de atención para lograr la satisfacción general de los usuarios que utilizan el servicio, incluso tener en cuenta las necesidades de sus familias ofreciendo una información clara y oportuna de los procesos y una constante educación sobre los diferentes procedimientos.

g. **Falencias en la integralidad técnico administrativa y/o técnico científica**: presuntos inconvenientes y/o dificultades en el proceso de atención en pacientes /usuarios por los cuales no se logren reunir todos los aspectos científicos, técnicos y administrativos relativos a la atención en salud en las fases de fomento, promoción de la salud, prevención específica, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad, abordándolo como un todo en sus aspectos biológico, psicológico y social, e interrelacionado con sus dimensiones personal, familiar y comunitaria.

h. Falencias en la Racionalidad técnico administrativa y/o técnico científica: presuntos inconvenientes y/o dificultades en el proceso de atención en pacientes /usuarios por los cuales no se logren reunir la aplicación de criterios científicos en

el diligenciamiento y registro de las acciones en salud brindadas a un usuario, de modo que evidencie en forma lógica, clara y completa, el procedimiento que se realizó en la investigación de las condiciones de salud del paciente, diagnóstico y plan de manejo.

2.3. **Infraestructura física**

a. **Falla en privacidad (locaciones):** presuntas falencias en la protección de la intimidad personal que tiene su punto de partida en la intimidad corporal y llega a la del constructo de los valores y creencias.

El paciente, consiente de forma tácita ser explorado y observado, pero esto no supone que renuncie por ello a su intimidad. También se debe cuidar este aspecto desde un punto de vista psicológico en relación con el deseo de la persona de permanecer en soledad o en el anonimato, respetando su vida privada y autonomía.

b. **Pérdida o hurto:** presuntos hechos que implican el apoderarse de un bien ajeno, bajo violencia, amenaza o fuerza para conseguir ese propósito, o en las que la fuerza no tiene que ir dirigida al individuo necesariamente.

c. **Servicios básicos insatisfechos:** presuntos hechos en que las coberturas en servicios de agua potable, drenaje sanitario y energía eléctrica se vean disminuidas o eliminadas afectando las enfermedades y/o la calidad de vida Intrahospitalaria.

d. **Incomodidad:** la incomodidad alude a la carencia de comodidad, o sea a estar en una situación que genera displacer y molestias, y las causas pueden ser varias. Puede generarse la incomodidad por generar trastornos físicos, por ejemplo estar sentado en una silla anatómicamente mal diseñado que hace que nos duela la espalda, o por dormir en un colchón muy duro o demasiado blando, habitaciones muy pequeñas, etcétera.

e. **Falencias en la Presentación:** inadecuada presentación personal de los colaboradores, por no conservar las buenas maneras o saber qué ayuden a resolver de la forma más apropiada y más expedita posible cualquier problema o inconveniente que se les pueda presentar.

f. **Falencias en el servicio de Aseo:** problemáticas socio-ambientales presentes en la recolección de residuos sólidos, hecha por los recuperadores que hacen parte del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos

g. **Ambiental:** problemáticas socio-ambientales presentes en la aplicación del Plan de Gestión Integral de Residuos.

2.4. **Dotación y suministros:**

a. **Fallas en la Calidad de la Dotación y Suministros:** Presuntas fallas en la selección y almacenamiento de las dotaciones y suministros de manera que impacten negativamente en el servicio al cliente.

b. **Insuficiencia de Dotación y Suministros:** Presuntas fallas en la transportación programación de órdenes y/o control de inventarios de las dotaciones y suministros de manera que impacten negativamente en el servicio al cliente.

c. **Inoportunidad de Dotación y Suministros:** Presuntas fallas en el procesamiento de órdenes y/o control de inventarios de las dotaciones y suministros de manera que impacten negativamente en el servicio al cliente.

d. **Falencias en la Racionalidad técnico científica de Dotación y Suministros:** Presuntas fallas por la no aplicación de criterios científicos para el manejo de órdenes y/o control de inventarios de las dotaciones y suministros de manera que impacten negativamente en el servicio al cliente

e. **Seguridad Industrial:** falencias en la gestión de acceso utilización y disposición frente a la indumentaria como cascos industriales, botas o guantes, hasta herramientas específicas que reduzcan el riesgo de sufrir un accidente laboral.

f. **Salud Ocupacional:** Aquellas problemáticas que impacten en enfermedades, cualquier tipo de accidentes y todos los factores que puedan llegar a poner en peligro la vida, la salud o la seguridad de las personas en sus respectivos puestos dentro del Hospital.

3. Por el impacto que tiene sobre la salud y la vida del usuario:

3.1. **Leves**: las quejas administrativas y/o asistenciales que no tienen efecto sobre los aspectos clínicos del usuario.

3.2. **Moderas**: las que tienen implicaciones en el aspecto clínico del usuario, pero no son urgentes ni críticas.

3.3. **Graves**: las que tienen un alto impacto sobre los aspectos clínicos del usuario.

4. Por el impacto que tiene la queja en la gestión de la empresa:

4.1. **Leves**: que no tienen impacto en la dinámica de la empresa.

4.2. **Moderadas**: aquella que afectan el curso normal de la institución, pero no tienen un impacto perdurable, ni afectan gravemente los recursos ni la gestión.

4.3. **Graves**: tienen efecto de hecho o potenciales, graves sobre el funcionamiento general de la empresa.

Causa de ocurrencia de los hechos según el tipo de personal involucrado

La presente clasificación, permite evidenciar que tipo de personal se ve involucrado, directa o indirectamente, frente a una posible interacción negativa que genere una PQRD.

PERSONAL INVOLUCRADO	
ENFERMERIA	Acciones o Hechos donde actúan enfermero(a) Profesionales y/o auxiliares, en cualquier área o servicio.
INTERACCION DE PERSONAL ASISTENCIAL (varios perfiles)	Acciones o Hechos donde interactúen dos (2) o más colaboradores con funciones DIFERENTES en el mismo Proceso y en un mismo servicio de atención.
MEDICOS	Acciones o Hechos donde actúan Médicos generales o Especialistas en cualquier área o servicio.
INFORMADORES	Acciones o Hechos donde actúan informadores SIAU en cualquier área o servicio.
INDETERMINADOS/DIFERENTES CARGOS	Acciones o Hechos donde actúan varios perfiles asistenciales en cualquier área y por su gravedad, son remitidos al Coordinador del servicio.
FACTURADORES	Acciones o Hechos donde actúan facturadores en cualquier área o servicio.
AUXILIARES ADMINISTRATIVOS/SERVICIOS GENERALES	Acciones o Hechos donde interactúen dos (2) o más colaboradores con funciones DIFERENTES en el mismo proceso y en un mismo servicio de atención.

INTERACCION DE PERSONAL ADMINISTRATIVO (varios perfiles)	Acciones o Hechos donde interactúen colaboradores con funciones de apoyo administrativo (auxiliares administrativos, facturadores) en un (1) mismo servicio de atención.
AUXILIARES ASISTENCIALES DE APOYO (No Enfermeros)	Acciones o Hechos donde actúan Colaboradores asistenciales No enfermeros (apoyos diagnósticos, terapéuticos, trabajo social, camilleros, etc.)
TERCEROS Y TERCERIZADOS	Acciones o hechos done actúan personal de los servicios de Aliados Estratégicos contratados en la E.S.E HUEM.
CAMILLERO	Acciones o Hechos donde actúan Camilleros en cualquier área o servicio.
USUARIOS EXTERNOS AGRESORES	Acciones o Hechos donde actúan Pacientes, usuarios, familiares o redes de apoyo.
ESTUDIANTES	Acciones o Hechos donde actúan Profesionales en Formación.
NUTRICION	Acciones o Hechos donde actúa personal de nutrición en cualquier área o servicio.

Tabla 1: Tipo de Personal Involucrado

LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE PQRDSF

Recepción de las PQRS

1. Todas las quejas presentadas por los usuarios a través de los diferentes medios dispuestos por el hospital (atención personalizada, por escrito, teléfono, página Web y código QR), deberán ingresarse al CEGDOC.

2. Todas las quejas deberán ser tratadas de forma equitativa, objetiva e imparcial garantizando la confidencialidad de la información personal del quejoso.

3. En caso de que la queja no sea competencia del Hospital, SIAU remitirá a la entidad competente dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción de ésta, con una comunicación, adjuntando el original de la queja, y comunicando al quejoso las razones del traslado a la otra entidad, remitiéndole copia de la comunicación con la cual se dio traslado.

Apertura de buzones

- La Oficina de atención al Usuario, mantiene dispuesto un cronograma de apertura de los buzones de sugerencias y felicitaciones, una vez a la semana (todos los martes).

- En compañía del delegado de la Asociación de Usuarios, el Coordinador de La Oficina de Atención al Usuario o a quien se delegue, y un (1) colaborador de control interno de Gestión CIG, se desplazará para la apertura de los buzones de sugerencias y felicitaciones, registrando la información en el formato de acta correspondiente.

- Se realiza el conteo de todas las PQRSDF en presencia del Representante de la Asociación de Usuarios designado para el acompañamiento. Al terminar la verificación de todos los buzones, se debe diligenciar el formato del Acta de apertura de buzones aprobado mediante Comité de Gestión y Desarrollo con código N° IC-FO-006, firmado por todos los que intervinieron en la actividad y luego de ello, el Auxiliar Administrativo de la oficina SIAU, debe hacer la entrega de todas las PQRSDF en la ventanilla de Gestión Documental, para que de esta forma ellos realicen el respectivo trámite de asignación de radicado y subirlo al Software SIEP PQR.

- El Hospital se encuentra dotado de veinticinco (25) buzones de sugerencias y felicitaciones en cada servicio para facilitar al usuario el acceso a estos.

A continuación, la lista de 25 buzones de sugerencias y felicitaciones dispuestos:

Ubicación	**Piso**
Área Administrativa	Piso 1
Banco de Sangre	Piso 1
Entrada principal Av. Guaimaral	Piso 1
Consulta externa	Piso 1
Rehabilitación	Piso 1
Urgencias Pediatría	Piso 1

Radioterapia	Piso 1
Triage Ginecología	Piso 1
Entrada Urgencias	Piso 1
Urgencias adultos	Piso 1
Piso 1: Frente Ascensores	Piso 1
Piso 2: Sala de espera- Quirófanos	Piso 2
Piso 3: Pediatría	Piso 3
Piso 4: Pediatría	Piso 4
Piso 5: Ginecobstetricia	Piso 5
Piso 6: Neurocirugía	Piso 6
Piso 7: Medicina Interna	Piso 7
Piso 8: Cirugía General	Piso 8
Piso 9: Especialidades quirúrgicas	Piso 9
Piso 10: Todas las especialidades	Piso 10
Piso 11: Medicina Interna	Piso 11
Piso 12: Epidemiologia	Piso 12

Tabla 2: lista de 22 Buzones de Sugerencias y felicitaciones.

PQRSDF Vía telefónica:

- Las PQRSDF que ingresen vía telefónica deberán ser registradas por el personal de conmutador, o por cualquier colaborador (si la llamada se recibe por traslado a un servicio en específico), quien enviará un correo informativo del evento a gestión.documental@herasmomeoz.gov.co o info@herasmomeoz.gov.co donde se asignará un número único y consecutivo, para que sea reportado al SIEP PQR y de esa forma la oficina SIAU remitirla al Coordinador o Líder del área involucrada.

- Así mismo, toda solicitud recibida por los medios, tecnológicos o electrónicos disponibles que permitan la recepción de las peticiones verbales en los términos y condiciones establecidas, aun por fuera de las horas de atención al público, deben cumplir el mencionado proceso.

- Actualmente el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), se encuentra implementado una estrategia para realizar cualquier tipo de PQRSDF, mediante un código QR y así facilitar los canales de comunicación para aquellos que por situación de discapacidad no tienen fácil acceso a los buzones de sugerencia.

Formulación verbal

- Las quejas formuladas verbalmente y que por diferentes motivos no puedan ser resueltas inmediatamente a los usuarios, deberán enviarse en forma escrita a la dirección electrónica o de residencia identificada por el usuario, en un periodo no mayor al establecido por ley. Toda solicitud será respondida dentro de los términos, sin embargo, su gestión interna para el mejoramiento continuo debe iniciar con su respectiva acción correctiva y/o preventiva por parte del coordinador, replicando las mismas a SIAU para que se les realice el seguimiento y apoyo.

- Todas las peticiones verbales deberán centralizarse a través de CEGDOC; la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial deberá ser atendida por cualquier colaborador de la institución. La constancia de la recepción de petición verbal deberá diligenciarse en nuestros formatos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, de código N° IC-FO-008, radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.

2. Fecha y hora de recibido.

3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. Si el peticionario es una persona privada que deba estar

Inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

4. El objeto de la petición.

5. Las razones en las que fundamenta la petición.

6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición.

7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.

8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

PQRD anónimas

Se deberá dar respuesta sobre el caso y se publicará en cartelera virtual con el asunto: "a quien pueda interesar", sin entrar en un desgaste administrativo del caso. Las solicitudes con carácter Anónimo, deberán ser gestionadas en sus respuestas, sin entrar en desgaste administrativo de la misma, pero procediendo a la respectiva proyección y publicación en página WEB www.herasmomeoz.gov.co

PQRD Incompletas

Cuando una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la E.S.E decretará el desistimiento y el archivo del mismo, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales

PQR DE ALIADOS ESTRATÉGICOS

Estas PQRD no son asignada a ningún Líder o Coordinador, el trámite que se realiza es proyectar un oficio remisorio, en el cual se adjunta la PQRD y una vez el servicio tercerizado realiza los descargos y envío de la respuesta, deben allegar copia del oficio a la oficina del SIAU.

Direccionamiento y reasignación de las PQRSDF

El direccionamiento de la responsabilidad en el análisis de la PQRSD se realiza según los tipos de escenario, y se procede de la siguiente manera:

a. Si ocurre el hecho relacionado con atención clínica en salud en el servicio asistencial, pero el presunto accionante es un Interconsultante o profesional de apoyo asistencial, se envía un correo invitando al líder jerárquico del funcionario o agremiado implicado en la presunta falencia, para revisar el tema sobre lo ocurrido, con el personal involucrado y así realizar los descargos. La firma de la respuesta será de la subgerencia de salud

b. Si el hecho es relacionado con atención clínica en salud ocurre en el servicio asistencial, pero hay varios presuntos accionantes de diferentes especialidades (Interconsultante) dentro del mismo (acción generalizada de mala atención), envía un correo citando al Coordinador del servicio donde ocurrieron los hechos y la firma final será de la subgerencia de salud

c. Si ocurre el hecho relacionado con atención administrativa, se envía un correo invitando al coordinador del servicio donde ocurrieron los hechos, a revisar el tema con el funcionario involucrado, a fin de realizar los correspondientes descargos, allegarlos por el mismo medio (correo institucional) y la firma final será de la subgerencia administrativa

d. Si el hecho es relacionado con atención administrativa, independiente del lugar de ocurrencia de los hechos, pero incluyente a conflictos internos independientes de la misión institucional (Mantenimiento, facturación, auditoria, según sea el caso) se remitirá al responsable de la disciplina correspondiente, y la firma final será de la subgerencia administrativa

e. Si el hecho no tiene relación directa con la atención, incluyente a conflictos internos independientes de la misión institucional, se remitirá a Control interno Disciplinario y la firma final será del Líder de Gestión y Desarrollo del Talento Humano determina responder por comunicación interna o circular, este acto deberá de ser informado a SIAU para coordinar el cierre de la necesidad de respuesta al hecho acontecido

Nota: En todos los casos donde la queja tenga connotaciones graves, se las deberá enviar a la Oficina de Control Interno Disciplinario cuando la queja haga referencia a trabajador Oficial, Planta o Provisional, para que, previa valoración y análisis se inicien las acciones pertinentes de acuerdo de acuerdo a la norma.

En caso que sea tercero agremiado participe debe remitirse a la agremiación directamente y si es contratista al respectivo supervisor del contrato, para que se aplique las medidas preventivas o correctivas si es necesario.

Seguimiento a la Oportunidad en la Respuesta Inicial o Parcial:

- Las peticiones quejas reclamos y denuncias tendrán tiempos de respuesta en el número de días estipulado por la ley. El Usuario deberá recibir en todos los casos, respuesta a su queja en un plazo no mayor a lo contemplado en la Constitución política y las normas legales vigentes. Si no es posible solucionar el requerimiento del usuario en este tiempo, se le comunicará indicándole la fecha en que se dará respuesta definitiva.
- Como medida preventiva al incumplimiento en la oportunidad de respuesta parcial, la oficina SIAU realiza una primera respuesta parcial informando al solicitante de la recepción e inicio de trámites pertinentes.
- Como medida preventiva y/o correctiva, la oficina de Control Interno de Gestión audita el procedimiento de PQRSDF para que se realice y que, conforme a la norma, rendirá a la administración de la entidad un informe Semestral sobre el particular.

Semaforización tiempos de Oportunidad en respuesta

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	mes	%
Oportuna (menor a 15 días hábiles)		
En curso (dentro de los tiempos de oportunidad)		
Inoportuna (entre 16 y 20 días hábiles)		
En curso (atrasadas)		
Inoportuna (más de 21 días calendario)		

Tabla 3: Rangos de Oportunidad de Respuesta.

Seguimiento a la Oportunidad en la Respuesta complementaria

- SIAU informará a los responsables de análisis interdisciplinares, así como los informantes coadyuvantes, a través de la reasignación vía SIEPDOC y por correo institucional, con fecha de envío a la citación no superior al día siguiente hábil a la recepción de la comunicación.
- Como medida preventiva y/o correctiva, la oficina de control interno DE GESTION audita el procedimiento de PQRSDF para que se realice y que, conforme a la norma, rendirá a la administración de la entidad un informe Semestral sobre el particular.
- A la oficina de control interno disciplinario, se remitirán las inoportunidades en la respuesta complementaria por parte del servidor público, en caso que sea tercero agremiado participe debe remitirse a la agremiación directamente y si es contratista al respectivo supervisor del contrato, para que se aplique las medidas preventivas o correctivas si es necesario.
- El equipo SIAU designado por el coordinador, monitorea las respuestas complementarias, las quejas trasladadas y elaborarse un informe mensual de PQRS sin gestión o respuesta al requerimiento del usuario, destinado a Control Interno de Gestión, para acciones de monitorización a los limitantes encontrados.

La actividad de seguimiento a la oportunidad y eficiencia a las respuestas complementarias (si se requiere de la misma), se realiza a través de:

Se generará una alerta por correo electrónico, cumplidos los cuatro (4) días hábiles posteriores a la notificación para realizar descargos a los deudores de respuestas complementarias por parte de la coordinación. A la oficina de Control Interno Disciplinario se remitirán 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.

Seguimiento a la Idoneidad en la Respuesta Complementaria

- Es responsabilidad de las dependencias de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz dar respuesta oportuna y de calidad a las quejas formuladas por los usuarios dentro de los plazos establecidos. Todas las solicitudes serán direccionadas al SIEPDOC - jefe; en ningún momento al auxiliar.
- Una vez recibida la proyección de la respuesta completa a la necesidad de su información se realizará de inmediato la validación al profesional de apoyo jurídico asignado para dicha actividad, y finalmente remitirlo para el visto bueno final de la subgerencia de salud o administrativa, según corresponda.

- Con el apoyo y aval del Profesional de apoyo a la subgerencia de salud, se dará revisión de la respuesta a solicitudes realizando filtro legal a la misma.
- Todas las respuestas deberán ser incluidas con nota al pie de página, cumpliendo lo exigido por la estrategia del plan anticorrupción: “Cualquier información adicional, gustosamente le estaremos colaborando”

Conmutador realiza seguimiento telefónico a la Calidad de la respuesta a través de una encuesta aplicada al 100% de las respuestas enviadas Ver: PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFONICA Y CHAT EN LINEA Código N° IC-PT-002

Los ítems a evaluar son:

- PQRD RADICADO No.
- Fecha PQRD
- Fecha llamada
- ¿Contestan al Llamado?
- ¿Quién responde al llamado?
- Entregar soportes semanales de esta actividad en un correo con la especificidad de cada radicado.
- Las felicitaciones se informarán al coordinador del área.
- Las sugerencias no tendrán obligatoriedad en la respuesta, pero si deberá ser tenido en cuenta durante la gestión de análisis pertinente.

CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES SEGÚN EL TIPO DOCUMENTAL

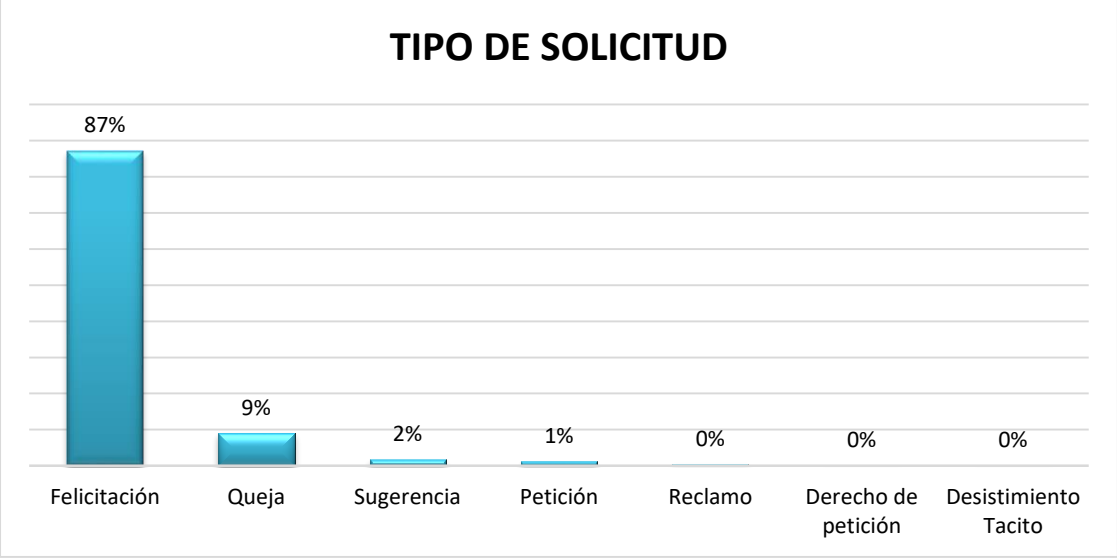

Figura 1: solicitudes Según el Tipo Documental

Tipo de Solicitud	Noviembre	%
Felicitación	365	87%
Queja	38	9%
Sugerencia	7	2%
Petición	5	1%
Reclamo	2	0%
Derecho de petición	1	0%
Desistimiento Tácito	1	0%
TOTAL	**419**	**100%**

Tabla 4: solicitudes Según el Tipo Documental

De acuerdo a la tabla 4, se evidencia que durante el mes de Noviembre se recibieron un total de 419 PQRSDF, presentándose un aumento de 130 radicaciones en comparación al mes de Octubre. De igual forma el 87% equivale a Felicitaciones aumentando 113 radicaciones más que el mes anterior, el cual obtuvo un registro de 252; seguido de las Quejas con 38 radicaciones que equivalen al 9%, disminuyendo una (1) solicitud en comparación al mes anterior en donde se registraron 39; En el

caso de Sugerencias se recibieron 7, aumentando 6 registros en comparación al mes anterior; Respecto a Peticiones se recibieron 5 radicados, aumentando 2 solicitudes frente al mes de octubre; En Reclamos recibieron 2 solicitudes, disminuyendo 1 registro. Para finalizar cerramos con 1 Derecho de Petición y 1 Desistimiento Tácito; de los cuales no hay registros en el mes de octubre.

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, SEGÚN EL AGENTE GENERADOR

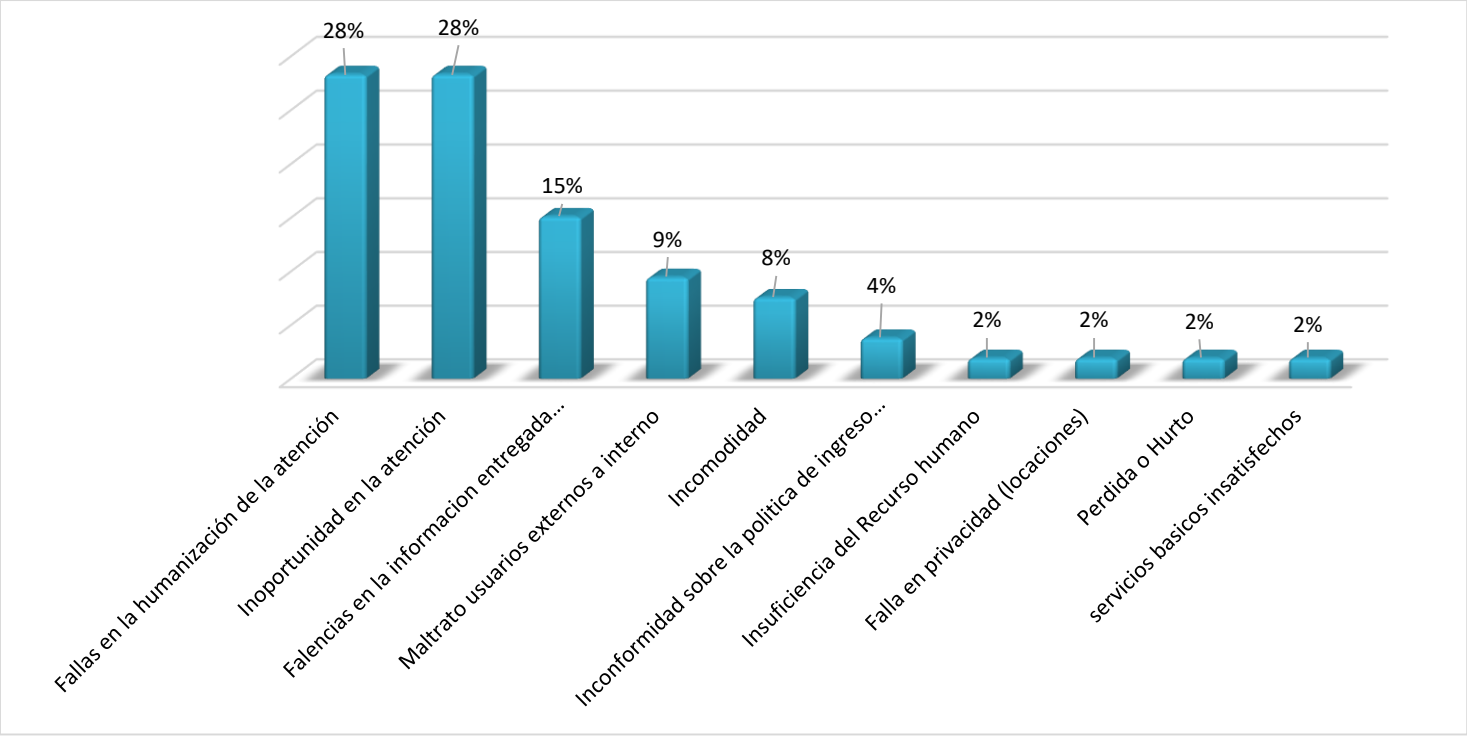

Figura 2: Origen de las Quejas, Reclamos, Peticiones y Sugerencias.

AGENTE GENERADOR DE QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES Y SUGERENCIAS.	Noviembre	%
Fallas en la humanización de la atención	15	28%
Inoportunidad en la atención	15	28%
Falencias en la información entregada durante la atención	8	15%
Maltrato usuarios externos a interno	5	9%
Incomodidad	4	8%
Inconformidad sobre la política de ingreso de acompañantes	2	4%
Insuficiencia del Recurso humano	1	2%
Falla en privacidad (locaciones)	1	2%
Perdida o Hurto	1	2%
Servicios Básicos Insatisfechos	1	2%
TOTAL	**53**	**100%**

Tabla 5: Origen de las Quejas, Reclamos, Peticiones y Sugerencias

Con Base a la tabla 5, se realiza un análisis de los primeros 3 Agentes Generadores de PQRS de la siguiente manera: El primer lugar se encuentra compartido por el agente generador "Fallas en la humanización de la atención" con 28% que equivalen a 15 solicitudes, aumentando 3 PQRS por encima al mes anterior y por "Inoportunidad en la atención" también con un 28%, aumentando 6 PQRS respecto a octubre. El segundo lugar lo ocupa el agente generador "Falencias en la información entregada durante la atención" con un 15% que equivalen a 8 PQRS, incrementando 7 radicaciones y en el Tercer lugar se encuentra "Maltrato Verbal y/o físico de usuarios externos a interno" con un 9%, aumentando 4 PQRS en comparación al mes de anterior.

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS, PETICIONES Y RECLAMOS, SEGÚN EL SERVICIO DE OCURRENCIA

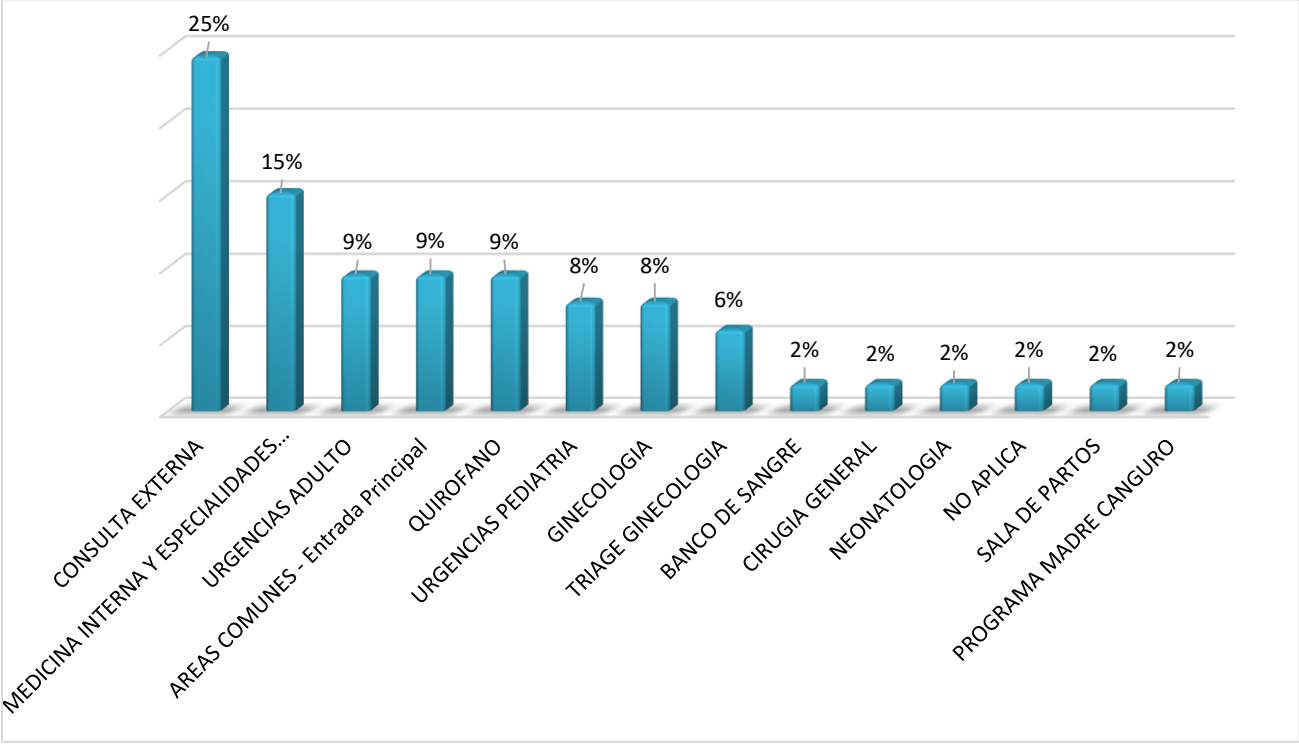

Figura 3: Área Según Servicio de Ocurrencia de Quejas, Reclamos, Peticiones y Sugerencia

AREA DE OCURRENCIA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Noviembre	%
Consulta externa	13	25%
Medicina Interna Y Especialidades Médicas piso 10	8	15%
Urgencias adulto	5	9%
Áreas comunes - entrada principal	5	9%
Quirófano	5	9%
Urgencias pediatría	4	8%
Ginecología	4	8%
Triage Ginecología	3	6%
Banco de sangre	1	2%
Cirugía general	1	2%
Neonatología	1	2%
No aplica	1	2%
Sala de partos	1	2%
Programa madre canguro	1	2%
TOTAL	**53**	**100%**

Tabla 6: Área Según Servicio de Ocurrencia de Quejas, Reclamos, Peticiones y Sugerencias.

De acuerdo a la tabla 6, se realiza un análisis de los servicios que ocupan los 3 primeros lugares de la siguiente forma: En el primer puesto se encuentra el servicio de Consulta Externa con 13 PQRS que equivalen al 25%; presentando 4 registros más que el mes anterior. En el segundo puesto se encuentra Medicina Interna y Especialidades Médicas con un 15%; equivalente a 8 solicitudes, los cuales se mantienen en comparación con el mes de Octubre y en el tercer puesto se encuentra el servicio de Urgencias Adulto, con 5 radicados que representan el 9%, en donde se evidencia una disminución de 6 PQRS con base al mes de Octubre.

SEGÚN EL TIPO DE PERSONAL INVOLUCRADO

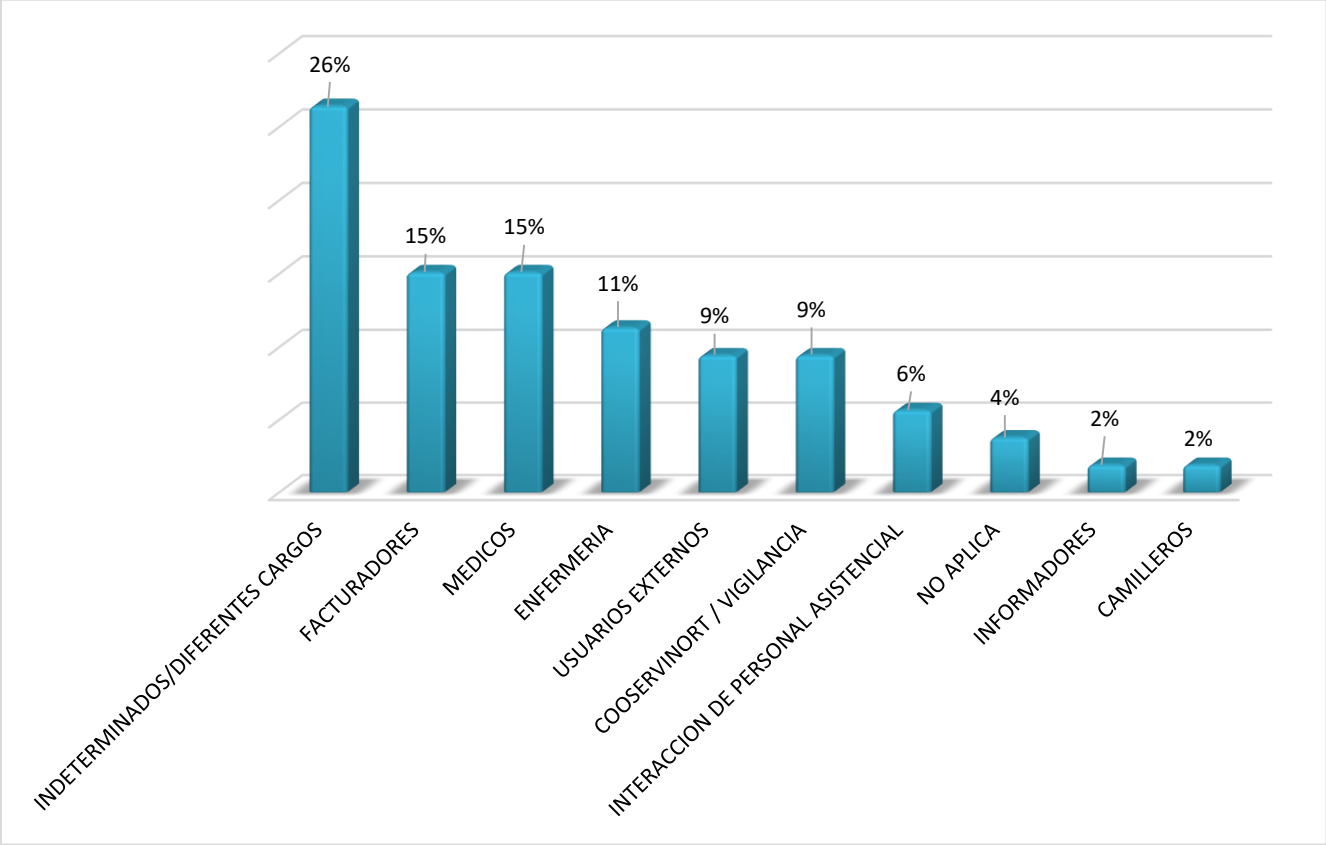

Figura 4: Personal Involucrado según Ocurrencia de los Hechos.

PERSONAL INVOLUCRADO	Noviembre	%
INDETERMINADOS/DIFERENTES CARGOS	14	26%
FACTURADORES	8	15%
MEDICOS	8	15%
ENFERMERIA	6	11%
USUARIOS EXTERNOS	5	9%
COOSERVINORT / VIGILANCIA	5	9%
INTERACCION DE PERSONAL ASISTENCIAL	3	6%
NO APLICA	2	4%
INFORMADORES	1	2%
CAMILLEROS	1	2%
TOTAL	**53**	**100%**

Tabla 7: Personal Involucrado según Ocurrencia de los Hechos.

De acuerdo a la tabla 7, se realiza un análisis del tipo de personal involucrado que ocupan los

3 primeros lugares de la siguiente forma: En primer lugar, se encuentra compartido con el personal de “Indeterminados/Diferentes Cargos” con 14 solicitudes que equivalen al 26%, en donde se presentó un aumento de 2 PQR en comparación al mes anterior. En segundo lugar se encuentran el personal de “Facturadores” y el personal “Médico” con un 15% cada uno, evidenciando un aumento de 4 PQR para el personal de facturación, y una disminución de 3 PQR registradas para el personal médico. En el tercer Lugar se encuentra el personal de “Enfermería” con 6 PQR que equivalen a un 11%, disminuyendo 7 PQR en comparación al mes de Octubre.

DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS ESE HUE

Figura 5: Deberes y Derechos de los Usuarios de la E.S.E HUEM

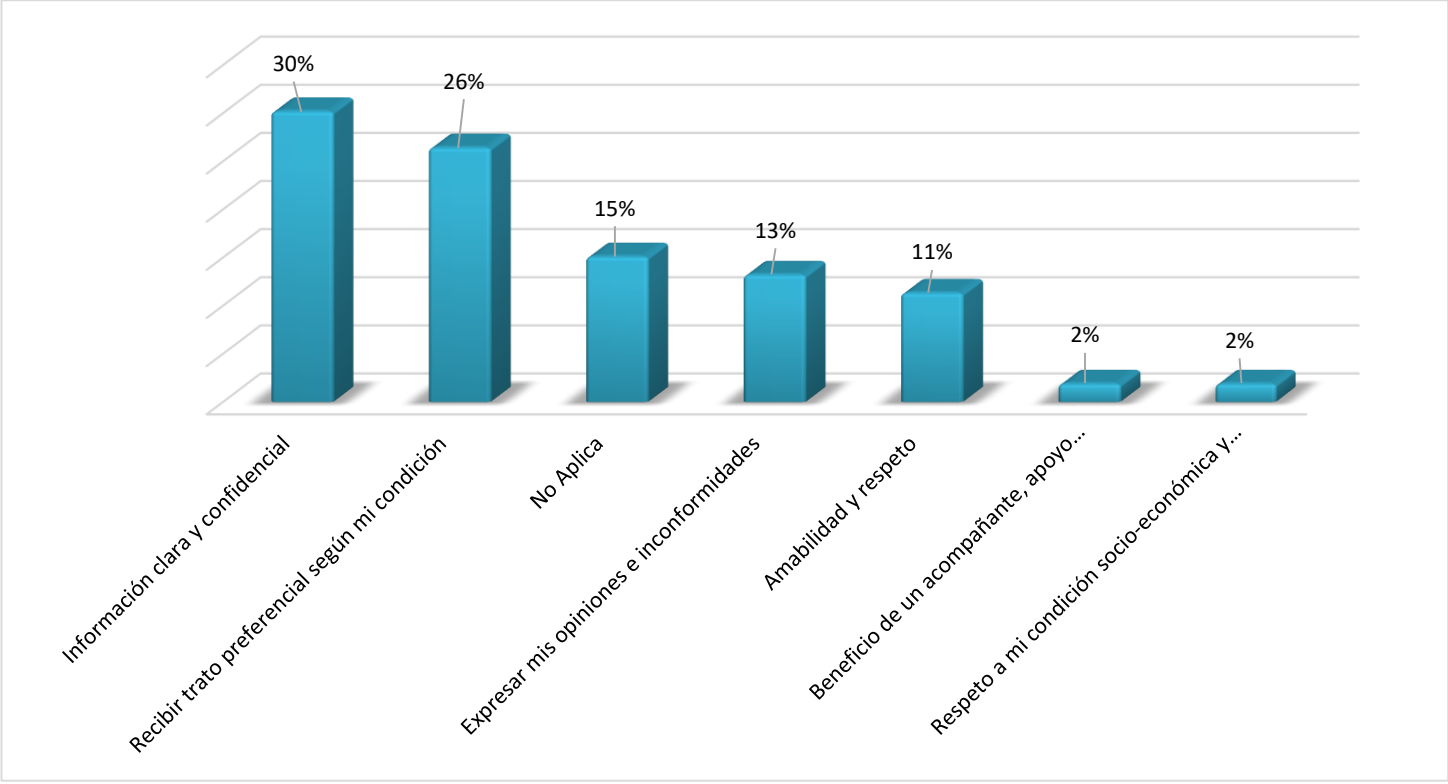

Figura 6: Derechos y Deberes Vulnerados durante el mes de Noviembre.

Deberes y Derechos vulnerados	Noviembre	%
Información clara y confidencial	16	30%
Recibir trato preferencial según mi condición	14	26%
No Aplica	8	15%
Expresar mis opiniones e inconformidades	7	13%
Amabilidad y respeto	6	11%
Beneficio de un acompañante, apoyo psicosocial o religioso si lo requiere	1	2%
Respeto a mi condición socio-económica y cultural e ideología entre otros	1	2%
TOTAL	**53**	**100%**

Tabla 8: Derechos y Deberes Vulnerados durante el mes de Noviembre.

De acuerdo a la tabla 8, el porcentaje mayor se encuentra representado por el Derecho “Información Clara y Confidencial” con un 30%; aumentando 10 PQR respecto al mes anterior. En el segundo lugar se evidencia nuevamente el derecho “Recibir trato preferencial según mi condición” con un 28%, de igual forma aumentando 4 solicitudes, en el tercer lugar se ubica el derecho de “Expresar Mis Opiniones E Inconformidades” con un registro de 15% también aumentando 4 PQR y el deber de “Amabilidad Y Respeto” con el 13% disminuyendo 16 PQR comparado con el mes de octubre. El ítem “No Aplica” encierra las PQR que no encajan dentro de los derechos y deberes de los usuarios como por ejemplo “Solo personal de visita autorizados por los familiares”

FELICITACIONES

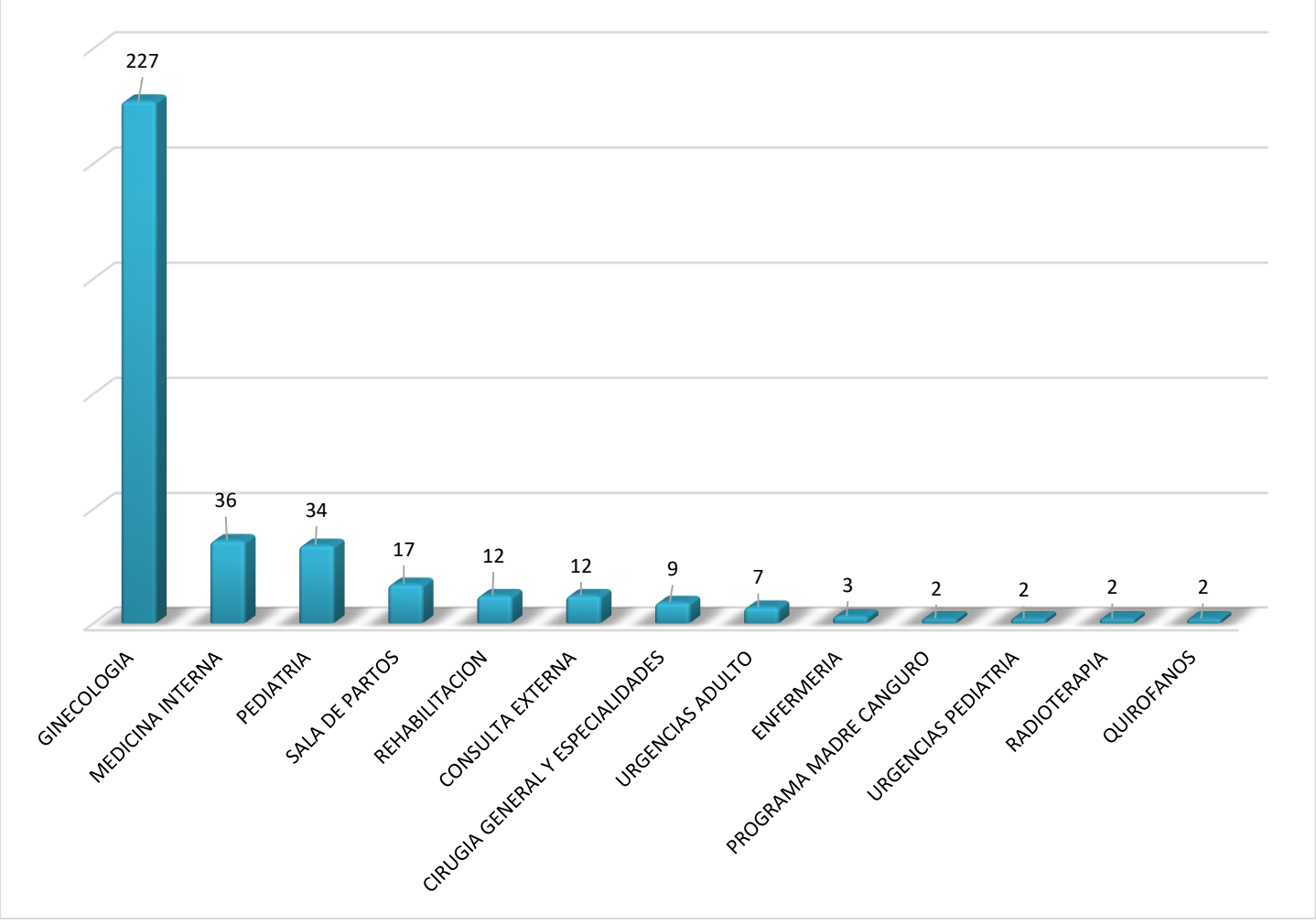

Figura 7: Satisfacción de los usuarios.

AREA DE FELICITACIONES	Noviembre	%
Ginecología	227	62%
Medicina interna y Especialidades Medicas	36	10%
Pediatría	34	9%
Sala de partos	17	5%
Rehabilitación	12	3%
Consulta externa	12	3%
Cirugía general y especialidades	9	2%
Urgencias adulto	7	2%
Enfermería	3	1%
Programa madre canguro	2	1%
Urgencias Pediatría	2	1%
Radioterapia	2	1%
Quirófanos	2	1%
TOTAL	**365**	**100%**

Tabla 9: Satisfacción de los usuarios.

De acuerdo a la tabla 9, se evidencian los 3 primeros servicios con más felicitaciones en el mes; El área de Ginecología representa el primer lugar con 227 felicitaciones lo que equivale al mayor porcentaje con el 62% total recibido, conservando nuevamente el primer puesto, aumentando 120 registros en comparación con el mes de Octubre; seguido del área de Medicina interna y Especialidades Médicas con 36 felicitaciones recibidas lo que equivale al 10%. En el tercer lugar se encuentra el servicio de Pediatría con un 9% equivalente a 34 felicitaciones registradas, aumentando 31 registros en el mes de Noviembre.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Desde la oficina del SIAU, se hace seguimiento al cumplimiento de los tiempos por parte de los servicios involucrados, quienes se encargan de realizar los correspondientes descargos a las situaciones presentadas, para así poder canalizar desde esta oficina la información y realizar las respuestas a nuestros usuarios. Representado este análisis de la siguiente manera

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	Noviembre	%
Oportuna (menor a 15 días hábiles)	37	80%
Inoportuna (entre 16 y 20 días hábiles)	6	13%
En curso (dentro de los tiempos de oportunidad)	0	0%
Inoportuna (más de 21 días calendario)	3	7%
TOTAL	**46**	**100%**

Figura 8: Tiempos en la oportunidad de Respuesta.

Tabla 10: Tiempos en la oportunidad de Respuesta

De acuerdo a la tabla 10, se demuestra que en el mes de Noviembre la oportunidad de respuesta "menor a 15 días" fue del 80%, evidenciando un aumento del 4% en comparación al mes de Octubre; en donde se obtuvo un registro del 76% para el tiempo "Menor a 15 días". Respecto al tiempo de respuesta en el rango de "Inoportuna (entre 16 y 20 días hábiles)" fue de 13%; quien aumento un 2% contra el 11% registrado del mes anterior; En el promedio de respuesta "En Curso, dentro de los tiempos de oportunidad" no se registraron datos ya que las PQR fueron respondidas dentro de los 15 días hábiles establecidos por la Supersalud; mientras que el mes de Octubre se registró un 9% para este rango. Y por último los "tiempos sin respuesta de más de 21 días", registra un 7%, presentando aumento del 3% con base al mes de Octubre.

CONCLUSIONES

Con base en la información relacionada sobre las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, felicitaciones o denuncias presentadas por la ciudadanía, usuarios y partes interesadas se generan las siguientes conclusiones:

- El tiempo de oportunidad en la respuesta a las PQR en el mes de Noviembre fue de 80%, evidenciándose una aumento del 4% en comparación con el mes de Octubre que fue del 76% registrado.

- El Agente Generador "Fallas en la Humanización" presentó un aumento del 2% con base al mes de Noviembre en donde se registraron 15 PQR, con un 28%; y para el mes de Octubre se registraron 12 PQR, que equivalen al 26%

- Durante el mes de Noviembre se registraron 365 Felicitaciones, presentándose un aumento de 113 registros frente al mes de Octubre en el cual se recibieron 252 felicitaciones; los tres primeros servicios son Ginecología, Medicina Interna y Especialidades Médicas y Pediatría.

- Se presenta una diminución en las quejas de 1 solicitud, ya que en el mes de Noviembre presentaron 38 solicitudes, mientras que en el mes de Octubre se evidenciaron 39 solicitudes; en cuanto a los Reclamos disminuyeron 1 solicitud; y en el caso de las peticiones aumentaron 2 solicitudes en cuanto al mes anterior.

- En el mes de Noviembre se recibieron 7 sugerencias presentando un aumento de 6 registros en comparación al mes de Octubre; Estas sugerencias se enviaron a las áreas encargadas para su conocimiento. Entre algunas de las sugerencias recibidas estan: Que se asigne un lugar para almorzar las mamitas del programa canguro, se adicione un baño exclusivo sólo para los acompañantes en el área de Triage de Ginecología.

- Se recibieron 1 solicitud para Derecho de Petición y un Desistimiento Tácito que se envió al área de Medicina Interna y Especialidades Médicas.

MATERIAL DE APOYO

- *Manual de Atención al Usuario-SIAU Código IC-MA-006.*
- *Procedimiento de gestión de PQRSDF Código IC-PR-013.*
- *Instructivo para la gestión de PQRSDF Código IC-IN.005.*
- *Tabla de caracterización institucional Código IC-FO-045.*
- *Software institucional- SIEPPQR.*

Atentamente

MARISELA ARÉALO ARÉVALO
Coordinador SIAU – Agremiada participe
ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz

Proyectó: Diana Martínez Y. - Apoyo Gestión de PQRSDF SIAU.

Fecha: 14/12/2023.