



**ALCALDÍA DE
SOLEDAD**
Trabajo honesto por una Soledad Confiable



**HOSPITAL
DE SOLEDAD**
MATERNO INFANTIL
Cuidamos de tí

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD – PRIMER SEMESTRE (Enero – Junio) 2019

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Julio de 2019

INTRODUCCION

La ESE Hospital Materno Infantil de Soledad, tiene implementado un Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU que permite a la ciudadanía interponer Peticiones, Quejas, Reclamo, Solicitudes, Demandas y Felicitaciones, a través de los diferentes mecanismos o canales de atención con que cuenta la entidad.

Con el fin de dar importancia a las peticiones de nuestros ciudadanos, el Hospital posee una serie de procesos, procedimientos e instrumentos, con el objeto de emitir una oportuna respuesta, o inicie actuaciones administrativas según sea el caso.

El presente informe consolida las recomendaciones y sugerencias que la Oficina de Control Interno considera necesarias, sean tenidas en cuenta a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por la Ley.

OBJETIVO

Realizar seguimiento al tratamiento dado a las Peticiones, Quejas, Reclamo, Solicitudes, Demandas y Felicitaciones y efectuar las recomendaciones que sean necesarias que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad.




MARCO LEGAL

Ley 1474 de 2011
Ley 1712 de 2014
MECI 2014

ALCANCE

Revisión de la gestión del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) interpuestas por la ciudadanía ante la ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE SOLEDAD, desde el 01 enero al 30 de junio de 2019.

www.soledad-atlantico.gov.co

-  C.S COSTA HERMOSA,
Cra 40 Calle 33 esquina.
Soledad, Colombia
-  375 94 00 Ext. 127
-  www.maternoinfantil.gov.co

 **SOLEDAD
CONFIABLE**
Trabajo honesto



METODOLOGÍA

Se tomaron como línea base los resultados obtenidos de los reportes suministrados por la oficina SIAU en el periodo comprendido entre el 01 enero al 30 de junio de 2019, detallando la información relevante que posibilite a las diferentes dependencias y a la Alta Dirección de la Institución, la adopción de medidas que permitan el mejoramiento continuo de sus actividades.

El desarrollo de este seguimiento se presenta teniendo en cuenta los diferentes canales de atención, que generan espacios efectivos de interacción con la ciudadanía y grupos de interés que permiten tener cobertura inclusive en las zonas más apartadas del municipio, mejorar la atención a los usuarios y facilitar el acceso a la entidad.

Dichos canales son:

1. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – ATENCIÓN PRESENCIAL:

Dispuesta para la atención personalizada de solicitudes, quejas y reclamos, consultas de información, actualización de datos, respuesta a solicitudes radicadas por escrito y verbal y acceso a los servicios ofrecidos por la entidad. Disponible para ciudadanos en el municipio de Soledad y alrededores, en cada uno de los centros de salud adscritos a la ESE, en horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a Viernes, y sábados de 8:00 am a 12:00 m. El equipo de SIAU se encuentra conformado por un coordinador, diez trabajadoras sociales y 21 orientadores, este último no recibe PQRSD,

sin embargo, apoyan en orientación e información básica a los usuarios.

2. PÁGINA WEB: SISTEMA PQRSD - ATENCIÓN VIRTUAL:

La página www.maternoinfantil.gov.co facilita el acceso del ciudadano a información institucional de interés general: políticas institucionales, noticias, capacitaciones, publicaciones, convocatorias y a través del Link PQRSD el usuario puede radicar sus solicitudes, quejas y/o reclamos, consultas, sugerencias y felicitaciones, y estas se remiten automáticamente al correo institucional coord-siau@maternoinfantil.gov.co para dar trámite por este mismo medio o el que el usuario notifique.

Se encuentra un formato virtual que facilita la utilización por parte de los interesados:

PQRSD via - web

Llena el formulario, para realizar tu petición, queja, reclamo o sugerencia. Tu mensaje es importante para nosotros.

3. CORREO ELECTRÓNICO:

A través del correo coord-siau@maternoinfantil.gov.co, el ciudadano puede radicar sus solicitudes, quejas y/o reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. Las respuestas son remitidas por este mismo medio.



4. BUZÓN DE SUGERENCIAS:

Se encuentran ubicados en cada uno de los centros de salud adscritos a la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, donde se le suministra al ciudadano formato de sugerencias a través del cual pueda manifestar las inconformidades, sugerencias o felicitaciones. El buzón se abre una vez por semana.

5. LINEA TELEFONICA, 3759400 OPCION 2:

Es el canal de atención establecido para contacto telefónico a través del cual los ciudadanos pueden radicar solicitudes, quejas, reclamos, y realizar consultas de información y/o actualizaciones de datos. Dando respuesta en un término no mayor a 72 horas hábiles vía telefónica.

DESARROLLO DEL INFORME

La oficina de SIAU cuenta con un proceso de recepción de PQRSD estandarizado, publicado y socializado que incluye: la recepción por distintos canales, el trámite de quejas, peticiones y reclamos, la respuesta a sugerencias y la comunicación de las felicitaciones.

El comportamiento de las PQRSD del Primer semestre del año 2019 fue el siguiente:

PQRSD	TOTAL
QUEJAS	174
SUGERENCIAS	11
FELICITACIONES	10
PETICIONES	24
RECLAMOS	4
TOTAL PQRSD	223

Durante este periodo se registraron en los distintos centros de Salud de la ESE Hospital Materno Infantil de Soledad un total de 223 PQRSD.

Se puede observar que el mayor número de requerimientos hace referencia a las quejas que equivalen al 78% del total de PQRSD.

A continuación, se muestra el comportamiento de las quejas recibidas a través de los canales de atención:

POR CANAL DE ATENCIÓN:

MEDIO DE COLOCACIÓN	QUEJAS	SUGERENCIAS	RECLAMOS	PETICIONES	FELICITACIONES
BUZÓN	20	6	3	0	5
ESCRITO	54	5	1	0	5
VERBAL	75	0	0	0	0
TELEFÓNICA	25	0	0	5	0
WEB	0	0	0	19	0
TOTAL	174	11	4	24	10

Durante el primer semestre de la vigencia 2019, los canales más utilizados por los usuarios para realizar las quejas fueron las solicitudes presenciales entre verbales y escritas que representan el 74% del total de las solicitudes presentadas.



QUEJAS Y RECLAMOS POR SERVICIO:

SERVICIO	TOTAL
CENTRAL DE CITAS	96
CONSULTA EXTERNA	16
IPS EXTERNA	0
EPS	13
ODONTOLOGIA	5
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	11
FISIOTERAPIA	0
INFRAESTRUCTURA	10
LABORATORIOS	7
PROGRAMA DE HIPERTENSIÓN	0
FACTURACION	1
PYP	2
ORIENTADORES	0
SEGURIDAD PRIVADA	0
PSICOLOGÍA	0
TRABALO SOCIAL	0
URGENCIAS	17
USUARIO	0
VACUNACIÓN	0
TOTAL	178

El cuadro anterior, muestra que el mayor número de solicitudes recibidas corresponde a las inconformidades de los usuarios referente al servicio del central de citas de la entidad, el cual representa el 54%, del total de las quejas y reclamos, sin embargo, se generó una reducción de un 26% en este servicio con relación al primer semestre del año 2018.

ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS:

Durante el período Enero – Junio de 2019, se recibieron 202 peticiones, quejas y reclamos, de las cuales a 30 de junio, se encuentran resueltas un 98% de estos el 2% fueron respondidas de manera extemporánea y el 2%

restante se encuentran en tramite por estar dentro del término legal.

CERRADOS	EN TRÁMITE	CUMPLIMIENTO
198	4	98%



DERECHOS DE PETICIÓN:

De los derechos de petición a cargo de la oficina jurídica en el primer semestre de la vigencia 2019, se recibieron 138 requerimientos, de los cuales, a 30 de junio del 2019, se encuentran vencido los términos del 9% de las solicitudes, dándoles respuesta al 91%, de los derechos de peticiones. De este 91% el 26% se contestaron extemporáneamente

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Para el primer Semestre de 2019, la oficina SIAU estimó en su planeación aplicar 5.328 encuesta de satisfacción, de las cuales



efectivamente se aplicaron 5328, equivalente al 100% como cumplimiento de la meta planteada.

MESES	PLANEAD	REALIZAD	CUMPLIMIENTO
ENERO	866	866	100%
FEBRERO	850	850	100%
MARZO	835	835	100%
ABRIL	858	858	100%
MAYO	954	954	100%
JUNIO	965	965	100%
TOTAL	5328	5328	100%

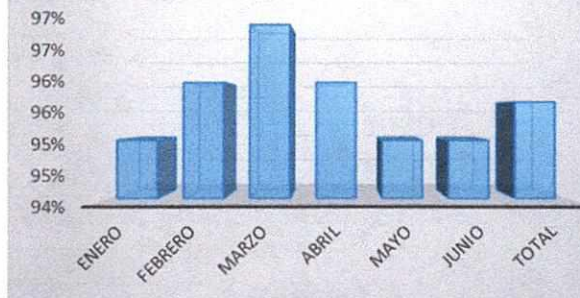
SATISFACCIÓN GLOBAL

Se aplicaron las encuestas de satisfacción a los usuarios de la ESE Hospital materno Infantil, las cuales arrojaron los siguientes resultados:

SATISFACCIÓN GLOBAL PRIMER SEMESTRE 2019	ENERO	95%
	FEBRERO	96%
	MARZO	97%
	ABRIL	96%
	MAYO	95%
	JUNIO	95%
	TOTAL	96%

Según los cálculos arrojados en la tabulación de los datos recogidos en estos cuestionarios, estima que la percepción de nuestros usuarios generó una satisfacción global del 96%, durante el primer semestre de 2019, con un incremento del 3% comparado con el primer semestre del 2018.

SATISFACCIÓN GLOBAL



RIESGOS Y CONTROLES

Existe como mecanismo de control, registros en Excel desarrollado por los responsables de este procedimiento, en el cual se refleja trazabilidad de seguimientos, tareas y responsable para la atención de las PQRSD-F.

CHARLAS EDUCATIVAS A USUARIOS

La oficina de SIAU realiza charlas educativas a los usuarios en las sedes de la entidad, en la cual se le da a conocer: los Derechos y deberes de usuarios del servicio de salud, Portafolio de Servicios, Potabilidad, Movilidad, Aseguramiento entre otros





CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el seguimiento realizado, es importante destacar que el proceso de SIAU cuenta con personal idóneo y comprometido con la atención a los requerimientos que se reciben a través de los distintos canales de atención. Sin embargo, es importante que través de la oficina de SIAU se direccionen los derechos de petición o en su defecto que en conjunto con la oficina jurídica se preste el acompañamiento legal a cada área o unidad que le compete resolver el requerimiento.

Se recomienda que se establezca un término interno inferior al término legal establecido, para responder las peticiones con la finalidad de no dar respuesta de manera extemporánea. En ese sentido las peticiones que no puedan ser respondidas dentro del término establecido por la entidad se deberá informar de esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término legal, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez un plazo razonable en el que se resolverá dicha petición sin exceder el doble del término, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 parágrafo 1 de la ley 1755 de 2011.

Las peticiones que no contengan datos de notificación del peticionario se deberán aplicar lo estipulado en el Capítulo V de la ley Ley 1437 de 2011

Por lo anterior, de la manera más atenta, solicito dar a conocer el contenido del presente informe a las demás personas involucradas en el proceso de SIAU de la entidad que interactúen con la consolidación de

la información de PQRD, y expongan las observaciones del caso, estudien la viabilidad de adoptar las recomendaciones propuestas por la Oficina de Control Interno en este informe


ZULMA MANOTAS ROA

Jefe Oficina de Control Interno