



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD – PRIMER SEMESTRE (Enero a Junio) 2021

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Julio 2021

INTRODUCCION

El presente informe tiene como objeto describir el comportamiento del área del SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO del periodo correspondiente de ENERO A JUNIO de 2021. A través del SIAU se da a los usuarios la información, orientación y asesoría en todo los temas de servicios asistenciales que reciben de esta entidad, también acerca de los trámites administrativos y de aseguramiento que permitan brindar las herramientas necesarias para que el usuario pueda ejercer su derecho a la salud adecuadamente y conocer que compromisos tiene como usuario de este.

También se hace medición de la Satisfacción del usuario y se registran, gestionan y se les da respuesta a las PQRSD recibidas, por los diferentes canales provistos (buzón de sugerencias, formato de PQRSD, profesional a cargo de Oficina SIAU, línea telefónica, Página Web); de este seguimiento realizado se ejecutan acciones para optimización de procesos para que los usuarios obtengan la mejor experiencia de servicio.

Para lo anterior se unen esfuerzos un equipo conformado por Coordinadora SIAU quien administra y desarrolla los procesos del área, 10 trabajadoras sociales ubicadas en los centros de Costa Hermosa, Salamanca, 13 de Junio, Ciudadela, Villa estadio, Manuela Beltrán, La Esperanza, el Parque y la Central. Quienes tienen actividades de recibir y acompañar al usuario en las diferentes necesidades que pueda requerir. Además de un grupo de Orientadores quienes tienen actividades de brindar información primaria de los servicios en los centros y de mantener la organización en sala de espera de estos, transversando con todos los funcionarios y servidores de la Entidad comprometidos por prestar servicios de Calidad y fidelización de los usuarios.

OBJETIVO

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

Stella Cruz
26.07.2021
11:33 AM

MARCO LEGAL

Ley 1474 de 2011
Ley 1712 de 2014
MECI 2014
Decreto 491 de 2020

ALCANCE

Revisión de la gestión del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones (PQRS) interpuestas por la ciudadanía ante la ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE SOLEDAD, desde el 01 de Enero a 30 de Junio del 2021.

METODOLOGÍA

Se tomaron como línea base los resultados obtenidos de los reportes suministrados por la oficina SIAU y oficina jurídica en el periodo comprendido entre el 01 de Enero a 30 de Junio del 2021, 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:

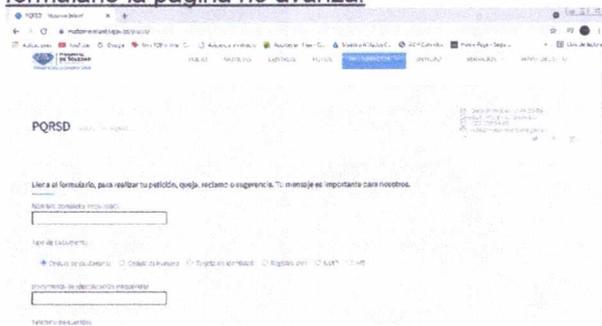
Dispuesta para la atención personalizada de solicitudes, quejas y reclamos, consultas de información, actualización de datos, respuesta a solicitudes radicadas por escrito y verbal y acceso a los servicios ofrecidos por la entidad. Disponible para ciudadanos en el municipio de Soledad y sus alrededores, 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, 10 trabajadoras sociales y 12 orientadores, este último no recibe PQRS, sin embargo, apoyan en orientación e información básica a los usuarios.

2. PÁGINA WEB: SISTEMA PQRS - ATENCIÓN VIRTUAL:

La entidad cuenta con una página web institucional que facilita el acceso del ciudadano a información institucional de interés general: políticas institucionales, noticias, capacitaciones, publicaciones, convocatorias, comunica a los usuarios el comportamiento de las quejas y la satisfacción global en la ESE.

De igual forma cuenta con un link PQRS donde el usuario podría radicar sus solicitudes, quejas y/o reclamos, consultas, sugerencias y felicitaciones. Pero actualmente la página no permite la radicación adecuada de la PQRS ya que al intentar enviar el formulario la página no avanza.



The screenshot shows a web browser window with the URL 'maternoinfantil.gov.co'. The page title is 'PQRS'. Below the title, there is a heading 'PQRS' and a sub-heading 'Llena el formulario, para realizar tu petición, queja, reclamo o sugerencia. Tu mensaje es importante para nosotros.' There are three input fields: 'Nombre completo (obligatorio)', 'Teléfono (obligatorio)', and 'Correo electrónico (obligatorio)'. Below these fields, there is a 'Validar y guardar' button.

3. CORREO ELECTRÓNICO:

A través del correo infomaterno@maternoinfantil.gov.co, el ciudadano puede realizar consultas acerca de las distintas inquietudes de los servicios de la E.S.E. y cualquier información general que necesite.

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 para dar trámite a la opinión expresada.

5. LINEA TELEFONICA, 3759400:

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 48 horas vía telefónica.

6. DESARROLLO DEL INFORME

El área de SIAU cuenta con un proceso de recepción de PQRSD estandarizado actualizado que incluye la recepción por distintos canales, el trámite de quejas, peticiones y reclamos, la respuesta a sugerencias y la comunicación de las felicitaciones. Así como se elabora un informe cualitativo y cuantitativo mensual que se presenta a Subgerencia Científica. También se publica trimestralmente en página web el comportamiento de PQRSD y satisfacción global de los usuarios. Se realiza reuniones periódicas con las trabajadoras sociales a cargo de las oficinas de los Centros para hacer retroalimentación de los resultados y la proyección de acciones encaminadas a mejorar la percepción de calidad de los usuarios de la entidad.

6.1 USUARIOS ATENDIDOS EN OFICINAS SIAU

Los usuarios atendidos en oficinas SIAU por parte de las profesionales de trabajo social donde se realizó mayormente orientación y asesorías a los usuarios acerca de los servicios de la Entidad y como ejercer sus derechos en salud de manera efectiva.

USUARIOS ATENDIDOS POR OFICINA SIAU	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
13 DE JUNIO EXT-	388	373	600	115	719	864	3059
13 DE JUNIO URG	388	286	150	120	278	295	1517
CIUADAELA EXT-	245	315	217	100	19	30	926
CIUADAELA URG	245	210	217	70	102	105	949

COSTA HERMOSA	138	138	96	96	96	386	950
ESPERANZA	190	622	90	147	806	186	2041
MANUELA	450	500	470	165	542	130	2257
PARQUE	255	280	270	96	290	280	1471
SALAMANCA	320	360	485	147	342	365	2019
VILLA ESTADIO	285	345	363	165	369	339	1866
CENTRAL EXT	0	0	97	145	75	97	414
CENTRAL URG	0	0	150	70	97	75	392
TOTAL	2904	3429	3205	1436	3735	3152	17861

6.2 SATISFACCIÓN GLOBAL

6.2.1 ENCUESTAS APLICADAS POR MES

MESES	PLANEADAS	REALIZADAS	CUMPLIMIENTO
ENERO	1100	1018	93%
FEBRERO	1000	932	93%
MARZO	1250	1148	92%
ABRIL	1150	1133	99%
MAYO	1350	1150	85%
JUNIO	1200	1084	90%
TOTAL	7050	6465	92%

6.2.2 ENCUESTAS APLICADAS POR CENTRO DE SALUD

Se continúan las encuestas de manera virtual y presencial según se reactiva la atención presencial en los centros esto debido a la emergencia sanitaria COVID-19, se realizan encuestas por teléfono a los usuarios de teleconsultas, que son agendados por consulta externa y los usuarios de los programas de Hipertensión y Diabetes que asisten a los centros.



CENTROS	PLANEADAS	REALIZADAS	CUMPLIMIENTO
13 DE JUNIO EXT-	600	503	84%
13 DE JUNIO URG	600	511	85%
CIUADAELA EXT-	600	593	99%
CIUADAELA URG	600	493	82%
COSTA HERMOSA	500	410	82%
ESPERANZA	1050	1033	98%
MANUELA	500	450	90%
PARQUE	600	585	98%
SALAMANC A	600	584	97%
VILLA ESTADIO	600	598	100%
CENTRAL EXT	400	388	97%
CENTRAL URG	400	317	79%
TOTAL	7050	6465	92%

COSTA HERMOSA	99%	90%	97%	95%	95%	97%
ESPERANZA	92%	93%	94%	98%	91%	100%
MANUELA	100%	98%	100%	100%	100%	98%
PARQUE	91%	88%	88%	89%	89%	91%
SALAMANCA	92%	90%	97%	97%	96%	97%
VILLA ESTADIO	100%	100%	100%	100%	100%	98%
CENTRAL EXT			100%	93%	100%	100%
CENTRAL URG			100%	95%	71%	100%
TOTAL	97%	94%	96%	95%	93%	96%

6.2.3 COMPORTAMIENTO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

El comportamiento de Satisfacción fue el esperado por la ESE, el porcentaje promedio de este primer semestre 2021 fue del 95%. Se logro mejorar la satisfacción en este semestre pues se obtuvo un equilibrio en la prestación de los servicios, esperamos mejorar en todos los centros de salud, y así prestar un mejor servicio a los usuarios.

SATISFACCIÓN GLOBAL	PORCENTAJE
ENERO	97%
FEBRERO	94%
MARZO	96%
ABRIL	95%
MAYO	93%
JUNIO	96%
TOTAL	95%

SATISFACCIÓN GLOBAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
13 DE JUNIO EXT-	99%	90%	90%	93%	95%	90%
13 DE JUNIO URG	100%	100%	96%	97%	95%	90%
CIUADAELA EXT-	98%	98%	97%	91%	91%	94%
CIUADAELA URG	96%	93%	96%	96%	94%	96%

6.2.3.1 COMPORATIVO SEMESTRAL



6.3 COMPORTAMIENTO DE PQRSD

6.3.1 COMPORTAMIENTO DE PQRSD POR CENTRO DE SALUD

CENTROS	QUEJAS	SUGERENCIAS	RECLAMOS	PETICIONES	DENUNCIAS	FELICITACIONES
13 DE JUNIO	2	0	2	0	0	0
CIUDADELA	9	0	1	12	0	0
COSTA HERMOSA	0	0	0	0	0	0
MANUELA	0	0	0	0	0	0
SALAMANCA	29	0	3	0	0	1
VILLA ESTADIO	2	0	3	1	0	0
LA ESPERANZA	0	0	0	0	0	0
PARQUE	2	0	1	0	0	0
TELEFONICA	0	0	0	0	0	0
WEB	4	0	2	0	0	0
TOTAL	48	0	12	13	0	1

6.3.2 COMPORTAMIENTO DE PQRSD POR MEDIO DE COLOCACIÓN

MEDIO DE COLOCACIÓN	QUEJAS	SUGERENCIAS	RECLAMOS	PETICIONES	FELICITACIONES
BUZÓN	3	0	1	1	0
ESCRITO	0	0	0	0	0
VERBAL	25	0	5	10	1
TELEFÓNICA	16	0	4	2	0
WEB	4	0	2	0	0
TOTAL	48	0	12	13	1

6.3.3 COMPORTAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS CLASIFICADOS POR EAPB

EPS	QUEJAS Y RECLAMOS
AMBUQ	3
CAJACOPI	18
COOSALUD	8
MUTUAL	9
NUEVA	34
NR/OTROS	2
TOTAL	74

6.3.4 COMPORTAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS POR SERVICIO

SERVICIO	EN	FE	MA	AB	MA	JU	TO
CALL CENTER	16	6	3	0	13	5	43
EPS	0	0	0	0	0	0	0
CONSULTA EXTERNA	1	1	1	0	1	4	8
LABORATORIO	1	2	1	0	0	0	4
PYP	0	0	0	0	0	0	0
RADIOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0
FISIOTERAPIA	0	0	0	0	0	0	0
URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
HIPERTENSIÓN	0	0	0	0	0	0	0
PSICOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	0	0	1	0	0	1
FACTURACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0
ORIENTADORES	0	0	0	0	1	0	1



SEGURIDAD PRIVADA	0	0	0	0	0	0	0
VACUNACIÓN	0	0	0	2	2	2	6
SISBEN	0	0	0	0	0	0	0
INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS	0	0	0	0	0	0	0
OTROS	4	3	2	1	1	0	11
TOTAL	22	12	7	4	18	11	74

6.3.4 ANÁLISIS DE COMPORTAMIENTO DE PQRSD

Los servicios con mas volumen de quejas es el Call center con 43 quejas y reclamos, el topico mas señalado de en este servicio fue no contestan en el Call center, no hay acceso a citas, "se cae la llamada", "dejan la llamada en espera". En lo que respecta a este servicio el incremento en insatisfaccion serefleja en mayor volumen en los meses de enero y mayo. Otro servicio que ha mostrado inconformidad por parte de los usuarios es el servicio de consulta externa con nun total de 8 quejas y reclamos por oportunidad en citas prioritarias.

ESTADO DE REQUERIMIENTOS

Los requerimientos son igual a la suma de Quejas 52, de los cuales 14 son Reclamos, 7 Peticiones y una Felicitacion para un total de 74 requerimientos.

REQUERIMIENTOS	74
EN TRÁMITE	0
CERRADAS	74

CHARLAS EDUCATIVAS A USUARIOS

CHARLAS EDUCATIVAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
13 DE JUNIO EXT-	64	72	97	60	127	34	454
13 DE JUNIO URG	21	36	48	60	127	125	417
CIUDEDELA EXT-	245	315	123	200	120	315	1318
CIUDEDELA URG	245	275	112	79	81	154	946
COSTA HERMOSA	84	93	116	300	116	574	1283
PARQUE	118	118	118	200	118	118	790
ESPERANZA	139	102	70	100	110	95	616
MANUELA	150	130	180	160	180	200	1000
SALAMANCA	138	138	176	180	192	324	1148
VILLA ESTADIO	118	173	184	190	200	197	1062
CENTRAL EXT	0	0	60	100	145	145	450
CENTRAL URG	0	0	60	100	66	145	371
TOTAL	1322	1452	1344	1729	1582	2426	9855

Los temas en los que se han realizado charlas educativas en Sala de Espera tratan de lo siguiente: Derechos y deberes de usuarios del servicio de salud, Portafolio de Servicios, Potabilidad, Movilidad, Aseguramiento, Lavado manos, Covid 19 protocolo y cuidado y prevencion entre otros. En el mes febrero realizaron charlas sobre la vacunacion covid 19 y los beneficios de la vacuna.

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.

PETICIONES

El área de jurídica manejó un total de 284 peticiones las cuales el 96% (274) de las peticiones fueron resueltas y enviadas satisfactoriamente dando así respuesta oportuna y efectiva al usuario,

el 1% (2) fue respondida pero se enviaron extemporaneamente al usurio y el 3% (8) restante estan pendientes por resolver y se encuentran dentro de los terminos legales.

Debido a la Pandemia COVID-19 el gobierno amplio los términos para atender las peticiones, en su **Artículo 5 el Decreto 491 del 2020** así "Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30)" Días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

"Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción".

"Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción".

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancial interesado, antes del vencimiento del termino señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicara lo dispuesto en la ley 1437 de 2011.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se evidencia que las oficinas de SIAU y Juridica cuentan con un modelo de consolidacion de PQRS y tabulación que permite llevar un mayor control de los tiempos de respuesta a dichos requerimientos acorde a la ley.

Se recomienda solicitar al area de TIC tomar acciones correctivas con el fin de garantizar el buen funcionamiento del enlace PQRSD en la pagina web institucional, y adicionalmente realizar cambios a la plantilla de denuncias de la pagina Institucional con el fin de que los usuarios puedan colocar

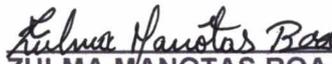
denuncias de manera anonima, y verificar la funcionalidad de la misma.

Se recomienda que todas las peticiones deben ingresar a la entidad por el area de SIAU y este deberá redireccionar a las oficinas competentes para su oportuna respuesta.

Se recomienda que se realicen capacitaciones periodicas sobre PQRSD a las trabajadoras sociales con el fin de facilitar la correcta identificacion y digitalizacion de las PQRSD.

Finalmente agradecemos socializar el contenido del presente informe con el personal involucrado en el proceso de SIAU, oficina juridica y publicarlo en la pagina web de la ESE Hospital Materno Infantil de Soledad.

Quedamos atentos a las observaciones y seguros que adoptaran las recomendaciones propuestas por la Oficina de Control Interno en este informe


ZULMA MANOTAS ROA
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectado por: Luis Fernando Escorcía y Cristian Rodríguez.