



## **INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD – SEGUNDO SEMESTRE (Julio - Diciembre) 2023**

### **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**Febrero 2024**

#### **INTRODUCCION**

El presente informe tiene como objeto describir el comportamiento del área del SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO periodo correspondiente de Julio a Diciembre de 2023. 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, 12 trabajadoras sociales ubicadas en los centros de La Centra, Costa Hermosa, Salamanca, 13 de Junio, Ciudadela, Villa estadio, Manuela Beltrán, La Esperanza, Y el Parque. Quienes tienen actividades de recibir y acompañar al usuario en las diferentes necesidades que pueda requerir. Además de un grupo de 22 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.

## 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 denuncias (PQRSD) interpuestas por la ciudadanía ante la ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE SOLEDAD, desde el 01 de Julio a 31 de Diciembre de 2023.

## 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 Julio al 31 de Diciembre del 2023, 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, 1 Coordinadora,

12 trabajadoras sociales y 22 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 <http://app.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. También a través de la Página web se comunica a los usuarios el comportamiento de las quejas y la satisfacción global en la ESE.

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



The screenshot shows a web form titled 'PQRSD' with a subtitle 'Llena el formulario, para realizar tu petición, queja, reclamo o sugerencia. Tu mensaje es importante para nosotros.' The form fields include: 'Nombre completo (requerido)', 'Tipo de documento' (with radio buttons for 'Cédula de ciudadanía', 'Cédula extranjera', 'Tarjeta de identidad', 'Registro civil', 'NUP', and 'NIT'), 'Documento de identificación (requerido)', 'Teléfono (requerido)', and 'Tu correo electrónico (requerido)'. Each field has a corresponding input box.

Se recomienda realizar cambios a la plantilla de la pagina Institucional para poder colocar quejas anonimas.

### 3. CORREO ELECTRÓNICO:

A través del correo [infomaterno@maternoinfantil.gov.co](mailto: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, 6053930831:

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.

### 6.2 SATISFACCIÓN GLOBAL

USUARIOS ATENDIDOS POR OFICINA SIAU	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
13 DE JUNIO EXT-	265	333	418	320	229	229	1794
13 DE JUNIO URG	371	372	355	327	300	281	2006
CIUDAD ELA EXT-	408	260	275	300	260	251	1754
CIUDAD ELA URG	293	227	235	220	214	215	1404
COSTA HERMOSA	220	250	467	270	205	150	1562
ESPERANZA	257	251	260	658	512	832	2770
MANUELA	770	797	760	880	500	600	4307
PARQUE	396	397	398	399	397	296	2283
SALAMANCA	550	580	480	485	460	380	2935
VILLA ESTADIO	610	723	700	609	560	515	3717
CENTRAL EXT	95	354	378	135	380	206	1548
CENTRAL URG	105	156	120	121	360	99	961
<b>TOTAL</b>	<b>4340</b>	<b>4700</b>	<b>4846</b>	<b>4724</b>	<b>4377</b>	<b>4054</b>	<b>27041</b>

#### 6.2.1 ENCUESTAS APLICADAS POR MES

MESES	PLANEADAS	REALIZADAS	CUMPLIMIENTO
JULIO	1177	1172	95%
AGOSTO	1151	1148	97%
SEPTIEMBRE	1170	1160	99%
OCTUBRE	1152	1160	99%
NOVIEMBRE	1186	1166	98%
DICIEMBRE	1153	1123	99%
<b>TOTAL</b>	<b>6989</b>	<b>6929</b>	<b>99%</b>

#### 6.2.2 COMPORTAMIENTO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

El comportamiento de Satisfacción fue el esperado por la ESE, el porcentaje promedio de este segundo semestre 2023 fue del 99%. 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	JULIO	AGOS	SEP	OCT	NOV	DIC
13 DE JUNIO EXT-	95%	100%	65%	71%	71%	94%
13 DE JUNIO URG	100%	100%	78%	100%	100%	100%
CIUADADELA EXT-	100%	100%	98%	97%	97%	97%
CIUADADELA URG	100%	100%	100%	99%	97%	98%
COSTA HERMOSA	100%	100%	92%	88%	95%	95%
ESPERANZA	100%	100%	99%	99%	100%	99%
MANUELA	100%	100%	100%	100%	100%	96%
PARQUE	100%	100%	92%	92%	92%	98%
SALAMANCA	100%	100%	98%	98%	99%	109%
VILLA ESTADIO	100%	100%	100%	100%	100%	100%
CENTRAL EXT	100%	100%	100%	96%	100%	98%
CENTRAL URG	100%	100%	93%	100%	100%	99%
<b>TOTAL</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>	<b>92%</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>	<b>98%</b>

### 6.3 COMPORTAMIENTO DE PQRSD

#### 6.3.1 COMPORTAMIENTO DE PQRSD POR CENTRO DE SALUD

CENTROS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
13 DE JUNIO	5	1	5	1	7	0	19
CIUADADELA	16	17	17	27	4	2	83
C. HERMOSA	2	8	5	3	1	3	22
MANUELA	5	7	5	5	3	0	25
SALAMANCA	11	13	17	13	10	3	67
V. ESTADIO	4	7	17	4	3	5	40
ESPERANZA	2	2	4	8	10	2	28
PARQUE	3	3	3	3	3	2	17
LA CENTRAL	2	0	1	1	0	1	5
TELEFONICA	0	0	0	0	0	0	0
WEB	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>58</b>	<b>74</b>	<b>65</b>	<b>41</b>	<b>18</b>	<b>306</b>

SATISFACCIÓN GLOBAL	PORCENTAJE
JULIO	99%
AGOSTO	100%
SEPTIEMBRE	93%
OCTUBRE	95%
NOVIEMBRE	95%
DICIEMBRE	98%
<b>TOTAL</b>	<b>96%</b>

#### 6.3.2 COMPORTAMIENTO DE PQRSD POR MEDIO DE COLOCACIÓN

MEDIO DE COLOCACIÓN	QUEJAS	SUGERENCIAS	RECLAMOS	PETICIONES	FELICITACIONES
BUZÓN	51	2	1	0	2
ESCRITO	80	0	0	0	0
VERBAL	93	0	1	38	2
TELEFÓNICA	0	0	0	0	0
WEB	372	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>596</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>38</b>	<b>4</b>

#### 6.2.3. COMPARATIVO SEMESTRAL



#### 6.3.3 COMPORTAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS CLASIFICADOS POR EAPB

EPS	QUEJAS Y RECLAMOS
CAJACOPI	52
COOSALUD	61
MUTUAL	99
NUEVA	75
FAMISAR	1
NR/OTROS	6
<b>TOTAL</b>	<b>194</b>



### 6.3.4 COMPORTAMIENTO DE QUEJAS y RECLAMOS POR SERVICIO

SERVICIO	JUL	AG	SEP	OCT	NOV	DIC	TOT
Call CENTER	33	32	48	32	28	16	189
EPS			1			1	2
CON. EXTERNA	2	11	1	11	5		30
LABORATORIO	3	2	1	2			8
CONTROL PRENATAL	3	2	1	2			8
RADIOLOGÍA							
FISIOTERAPIA							
URGENCIAS	3	9	19	9	2		42
P Y M	2						2
PSICOLOGÍA							
FARMACIA							
FACTURACIÓN		2	2	2			6
ODONTOLOGÍA	2	2	3	2	1	1	11
ORIENTADORES							
SEGU PRIVADA							
VACUNACIÓN							
SISBEN							
INFRA Y EQUIP			1		4		5
OTROS							
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>58</b>	<b>79</b>	<b>58</b>	<b>43</b>	<b>18</b>	<b>303</b>

### 6.3.5 ANÁLISIS DE COMPORTAMIENTO DE PQRSD

Los servicios con mas volumen de quejas es el Call center, el topico mas señalado este servicio fue, no contestan en el Call center, no hay acceso a citas. En lo que respecta a este servicio la insatisfaccion ha mejorado pues se esta trabajando en la ampliacion de la planta del Call center para mejorar el servicio. Otro servicio que ha mostrado inconformidad por parte de los usuarios es el servicio de consulta externa por oportunidad en citas prioritarias.

En Cuanto a las quejas de otros servicios ocurren por la infraestructura por no contar algunos centros con AA, algunos muros presentan humedad los usuarios se encuentran insatisfechos por este topico.

### 6.3.6 ESTADO DE REQUERIMIENTOS

Los requerimientos son igual a la suma de las PQRSD. Representadas de la siguiente manera, 596 Quejas, 2 sugerencias, 2 Reclamos, 38 Peticiones y 4 Felicitaciones para un total de 642 requerimientos

<b>REQUERIMIENTOS</b>	<b>642</b>
<b>EN TRÁMITE</b>	<b>0</b>
<b>CERRADAS</b>	<b>642</b>

### CHARLAS EDUCATIVAS A USUARIOS

CHARLAS EDUCATIVAS	JUL	AG	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
13 DE JUNIO EXT-	126	121	84	20	5	8	364
13 DE JUNIO URG	91	85	85	15	5	8	289
CIUDEDELA EXT-	40	51	51	12	6	0	160
CIUDEDELA URG	50	62	62	10	5	10	199
COSTA HERMOSA	95	6	4	7	6	5	123
PARQUE	399	120	12	5	6	6	548
ESPERANZA	102	3	20	23	22	5	175
MANUELA	125	5	6	5	5	5	151
SALAMANCA	265	278	12	20	12	8	595
VILLA ESTADIO	98	15	10	10	10	8	151
CENTRAL EXT	60	80	6	9	5	5	1650
CENTRAL URG	40	60	40	6	6	15	131
<b>TOTAL</b>	<b>1491</b>	<b>886</b>	<b>356</b>	<b>142</b>	<b>93</b>	<b>83</b>	<b>3051</b>

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, Humanización, PAPSIVI, Alimentación balanceada, Prevención del cancer, entre otras.

### 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 198 peticiones las cuales el 100% (198) de las peticiones fueron resueltas y enviadas satisfactoriamente dando así respuesta oportuna y efectiva al usuario.



Debido a la Pandemia COVID-19 el gobierno amplió 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 circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término 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 la oficina de SIAU cuenta con un nuevo modelo de consolidación de PQRS y tabulación que permite llevar un mayor control de los tiempos de respuesta a dichos requerimientos acorde a la ley

Reiteramos la recomendación a la Oficina de SIAU solicitar a TIC realizar cambios a la plantilla de denuncias de la página Institucional con el fin de que los usuarios puedan colocar denuncias de manera anónima.

Finalmente agradecemos socializar el contenido del presente informe con el personal involucrado en el

proceso de SIAU y oficina jurídica 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

**MIGUEL PÉREZ MALDONADO**  
Jefe Oficina Control Interno