

## **INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD – PRIMER SEMESTRE (Enero - Junio) 2023**

### **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**Julio 2023**

#### **INTRODUCCION**

El presente informe tiene como objeto describir el comportamiento del área del SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO periodo correspondiente de Enero a Junio 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 Enero a 30 de Junio 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 Enero al 30 de Junio 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 image shows a screenshot of a web form titled 'PQRSD'. The form is designed for users to submit petitions, complaints, or suggestions. It features several input fields for user identification and details of the request. The interface is clean and user-friendly, with a blue header and white background.

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	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
13 DE JUNIO EXT-	307	279	455	378	372	223	2014
13 DE JUNIO URG	389	365	457	465	377	339	2392
CIUDAD ELA EXT-	320	250	390	336	1085	422	2803
CIUDAD ELA URG	150	100	297	230	322	202	1301
COSTA HERMOSA	185	180	467	488	532	220	2072
ESPERANZA	149	180	195	125	479	323	1451
MANUELA	791	751	857	724	690	587	4400
PARQUE	398	389	398	399	398	399	2381
SALAMANCA	380	345	345	420	410	460	2360
VILLA ESTADIO	539	562	673	692	520	567	3553
CENTRAL EXT	97	135	32	211	102	90	667
CENTRAL URG	110	35	0	0	60	98	303
<b>TOTAL</b>	<b>3815</b>	<b>3571</b>	<b>4566</b>	<b>4468</b>	<b>5347</b>	<b>3930</b>	<b>25697</b>

#### 6.2.1 ENCUESTAS APLICADAS POR MES

MESES	PLANEADAS	REALIZADAS	CUMPLIMIENTO
ENERO	1210	1173	97%
FEBRERO	1200	1176	98%
MARZO	1120	1010	90%
ABRIL	1100	1043	95%
MAYO	1200	1150	96%
JUNIO	1178	1166	99%
<b>TOTAL</b>	<b>7008</b>	<b>6718</b>	<b>96%</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 primer semestre 2023 fue del 96%. 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	ENERO	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
13 DE JUNIO EXT-	100%	100%	100%	100%	100%	100%
13 DE JUNIO URG	100%	100%	100%	100%	96%	98%
CIUADADELA EXT-	100%	70%	100%	100%	94%	100%
CIUADADELA URG	100%	86%	100%	100%	94%	100%
COSTA HERMOSA	90%	100%	99%	91%	94%	98%
ESPERANZA	100%	94%	100%	100%	100%	100%
MANUELA	90%	100%	100%	90%	94%	99%
PARQUE	99%	100%	93%	100%	92%	96%
SALAMANCA	98%	100%	100%	98%	97%	100%
VILLA ESTADIO	100%	100%	100%	100%	100%	100%
CENTRAL EXT	97%	100%	100%	97%	93%	100%
CENTRAL URG	97%	100%	0%	0%	98%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>98%</b>	<b>95%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>96%</b>	<b>99%</b>

### 6.3 COMPORTAMIENTO DE PQRSD

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

CENTROS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
13 DE JUNIO	3	3	71	17	3	3	100
CIUADADELA	19	3	35	3	17	0	77
C. HERMOSA	2	0	11	5	5	3	26
MANUELA	2	2	3	2	7	4	20
SALAMANCA	4	4	15	8	22	11	64
V. ESTADIO	2	3	12	6	2	7	32
LESPERANZA	8	0	23	0	2	2	35
PARQUE	0	0	0	0	3	0	3
LA CENTRAL	0	0	0	9	1	0	10
TELEFONICA	0	0	0	0	0	0	0
WEB	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>15</b>	<b>172</b>	<b>52</b>	<b>62</b>	<b>32</b>	<b>374</b>

SATISFACCIÓN GLOBAL	PORCENTAJE
ENERO	98%
FEBRERO	95%
MARZO	99%
ABRIL	99%
MAYO	96%
JUNIO	99%
<b>TOTAL</b>	<b>98%</b>

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

MEDIO DE COLOCACIÓN	QUEJAS	SUGERENCIAS	RECLAMOS	PETICIONES	FELICITACIONES
BUZÓN	16	1	0	0	1
ESCRITO	48	0	0	0	0
VERBAL	235	17	0	30	0
TELEFÓNICA	24	1	2	0	4
WEB	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>323</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>5</b>

#### 6.2.3. COMPARATIVO SEMESTRAL



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

EPS	QUEJAS Y RECLAMOS
CAJACOPI	99
COOSALUD	66
MUTUAL	117
NUEVA	1
NR/OTROS	7
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>

### 6.3.4 COMPORTAMIENTO DE QUEJAS y RECLAMOS POR SERVICIO

SERVICIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOT
Call CENTER	13	12	158	45	39	25	292
EPS	0	0	5	2	4	0	11
CON. EXTERNA	14	0	0	1	8	0	23
LABORATORIO	2	3	7	2	0	2	16
PMS	0	0	0	0	0	10	10
RADIOLOGÍA	1	0	0	0	0	0	1
FISIOTERAPIA	0	0	0	0	0	0	0
URGENCIAS	0	1	1	0	0	0	2
HIPERTENSIÓN	0	0	0	0	0	0	0
PSICOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
ODONTOLOGÍA	0	0	2	0	0	0	2
ORIENTADORES	0	0	2	0	0	0	2
SEGU PRIVADA	0	0	0	0	0	0	0
VACUNACIÓN	0	0	0	0	0	0	0
SISBEN	0	0	0	0	0	0	0
INFRA Y EQUIP	0	0	0	0	1	0	1
OTROS	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>16</b>	<b>175</b>	<b>50</b>	<b>52</b>	<b>37</b>	<b>360</b>

### CHARLAS EDUCATIVAS A USUARIOS

CHARLAS EDUCATIVAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
13 DE JUNIO EXT-	63	69	62	62	100	47	403
13 DE JUNIO URG	128	93	100	115	88	115	639
CIUDEDELA EXT-	77	85	88	76	78	73	477
CIUDEDELA URG	89	97	79	78	70	71	484
COSTA HERMOSA	80	92	92	92	92	93	541
PARQUE	60	75	100	220	183	95	733
ESPERANZA	200	180	200	200	230	190	1200
MANUELA	230	220	120	120	100	100	890
SALAMANCA	220	220	210	240	98	276	1264
VILLA ESTADIO	198	193	198	205	100	205	1099
CENTRAL EXT	125	102	97	97	97	40	558
CENTRAL URG	97	97	65	65	97	65	486
<b>TOTAL</b>	<b>1567</b>	<b>1523</b>	<b>1411</b>	<b>1570</b>	<b>1333</b>	<b>1370</b>	<b>8774</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, 277 Quejas, 19 sugerencias, 2 Reclamos, 76 Peticiones y 5 Felicitaciones para un total de 374 requerimientos

<b>REQUERIMIENTOS</b>	<b>374</b>
<b>EN TRÁMITE</b>	<b>0</b>
<b>CERRADAS</b>	<b>374</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 202 peticiones las cuales el 100% (202) 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**

Proyectado por: Luis Fernando Escorcía y Cristian Rodríguez.