

	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE U.S.I. - E.S.E.		Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018		FECHA: Enero 13 de 2019
	ELABORADO POR: ASESOR DE CONTROL INTERNO	REVISADO POR: ASESOR CONTROL INTERNO	APROBADO POR:

Ibagué, enero 14 de 2018

Doctora
ELSA GRACIELA MARTINEZ
Gerente
UNIDAD DE SALUD IBAGUE E.S.E
Ciudad

ASPECTOS GENERALES

PERIODO DEL INFORME:

Julio 1 a diciembre 31 de 2018

OBJETIVO

Cumplir con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. (...) “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción presentados por los funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.”

CONTROL DE LEGALIDAD

La evaluación es realizada entre el período comprendido entre el 1 de julio a diciembre 31 del año 2018.

Dando cumplimiento a

- Ley 1474 de 2011, Art. 76
- Circular No. 001, expedida por el Concejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del orden Nacional y Territorial.

	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE U.S.I. - E.S.E.		Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018		FECHA: Enero 13 de 2019
	ELABORADO POR: ASESOR DE CONTROL INTERNO	REVISADO POR: ASESOR CONTROL INTERNO	APROBADO POR:

- Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 y del Decreto No. 0103 del 20 de enero de 2015, mediante las cuales el Gobierno Nacional fijó y reglamentó la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

ALCANCE

Se revisan Cuadro de PQRSF recibidas en el II semestre de 2018, por la Oficina de SIAU y cuadro de buzones.

METODOLOGÍA

Para la realización del informe se tomó un cuadro en que se relacionan las PQRS mensuales, suministrado por el área de SIAU y se procedió a comparar de acuerdo al número de quejas por mes, por motivo o causal, por dependencia.

INTRODUCCION

La Oficina de Atención al Usuario de la E.S.E. Unidad de Salud Ibagué es la dependencia encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud y de generar los mecanismos de escucha de la voz del usuario, con el fin de reconocer las necesidades y expectativas de los mismos frente al servicio, adicional a esto, complementa su labor con el seguimiento a la satisfacción del usuario respecto al servicio que se le presta.

Los requerimientos son recepcionados a través de las manifestaciones radicadas personalmente, la comunicación verbal, recepcionados en la Oficina de Atención al Usuario y buzones.

INFORMACION GENERAL

La oficina de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta al Representante Legal del Hospital San Juan de Dios de Honda E.S.E. , el II informe Semestral de PQRSF:

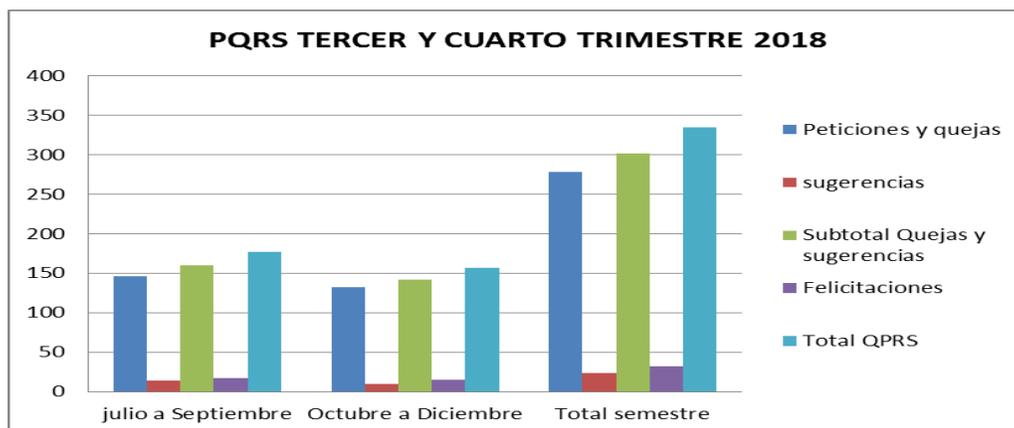
	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE U.S.I. - E.S.E.			Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018			FECHA: Enero 13 de 2019
	ELABORADO POR: ASESOR DE CONTROL INTERNO	REVISADO POR: ASESOR CONTROL INTERNO	APROBADO POR:	Página 3 de 12

INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018

Se presenta la información de PQRS del segundo semestre de 2018, discriminada por conceptos en forma trimestral, así:

PQRS 3er. Y 4º. TRIMESTRE Y TOTAL SEGUNDO SEMESTRE 2018 USI-ESE

Descripción PQRS	Julio a Septiembre	Octubre a Diciembre	Variaciones		Total semestre
			Cantidad	%	
Peticiones y quejas	146	132	-14	-10	278
sugerencias	14	10	-4	-29	24
Subtotal Quejas y sugerencias	160	142	-18	-11	302
Felicitaciones	17	15	-2	-12	32
Total QPRS	177	157	-20	-11	334



Para el año 2018 en el cuarto trimestre de la vigencia, con respecto al tercer trimestre, las peticiones y quejas, disminuyeron en 14, equivalentes al -10% y las sugerencias disminuyeron en 4, equivalentes a un -29%; al igual que las felicitaciones que disminuyeron en 2, equivalentes a un -12%, y en general las PQRS, disminuyeron en 20, equivalentes a un -11%,

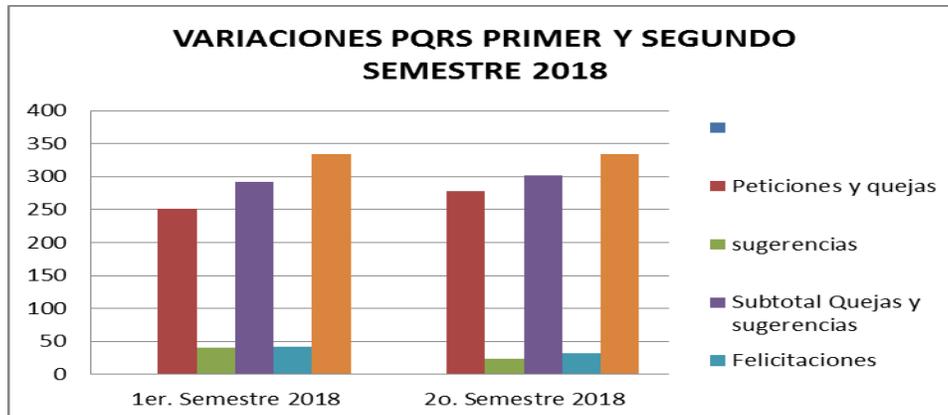
Este comportamiento en las peticiones y quejas es debido a que se continúan estabilizando los procesos en las áreas de atención especialmente en lo relacionados con

	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE U.S.I. - E.S.E.			Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018			FECHA: Enero 13 de 2019
	ELABORADO POR: ASESOR DE CONTROL INTERNO	REVISADO POR: ASESOR CONTROL INTERNO	APROBADO POR:	Página 4 de 12

la disponibilidad de médicos, con la atención de enfermería, en la atención de farmacia, en la atención de caja y facturación que se han visto afectados en el proceso de fusión.

VARIACIONES PQRS PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE 2018

Descripción PQRS	1er. Semestre 2018	2o. Semestre 2018	Variaciones	
			Cantidad	%
Peticiones y quejas	251	278	27	11
sugerencias	41	24	-17	-41
Subtotal Quejas y sugerencias	292	302	10	3
Felicitaciones	42	32	-10	-24
Total PQRS	334	334	0	0



Al confrontar la información de la gestión de las PQRS en el segundo semestre de 2018 con respecto al primer semestre del mismo año, se observa que se aumentaron en 27 las peticiones y quejas, equivalentes a un 11% y las sugerencias disminuyeron en 17, equivalentes al -41% y las felicitaciones disminuyeron en 10, equivalentes al -24%; Este comportamiento en las peticiones y quejas es debido al mejor conocimiento que tienen los usuarios relacionados con sus derechos y deberes, por los procesos de información y capacitaciones impartidas en forma permanente por la entidad a través de la gestión del área de atención al usuario.

	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE U.S.I. - E.S.E.		Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018		FECHA: Enero 13 de 2019
	ELABORADO POR: ASESOR DE CONTROL INTERNO	REVISADO POR: ASESOR CONTROL INTERNO	APROBADO POR:

INFORMACIÓN DE QUEJAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2018, DE ACUERDO AL MOTIVO.

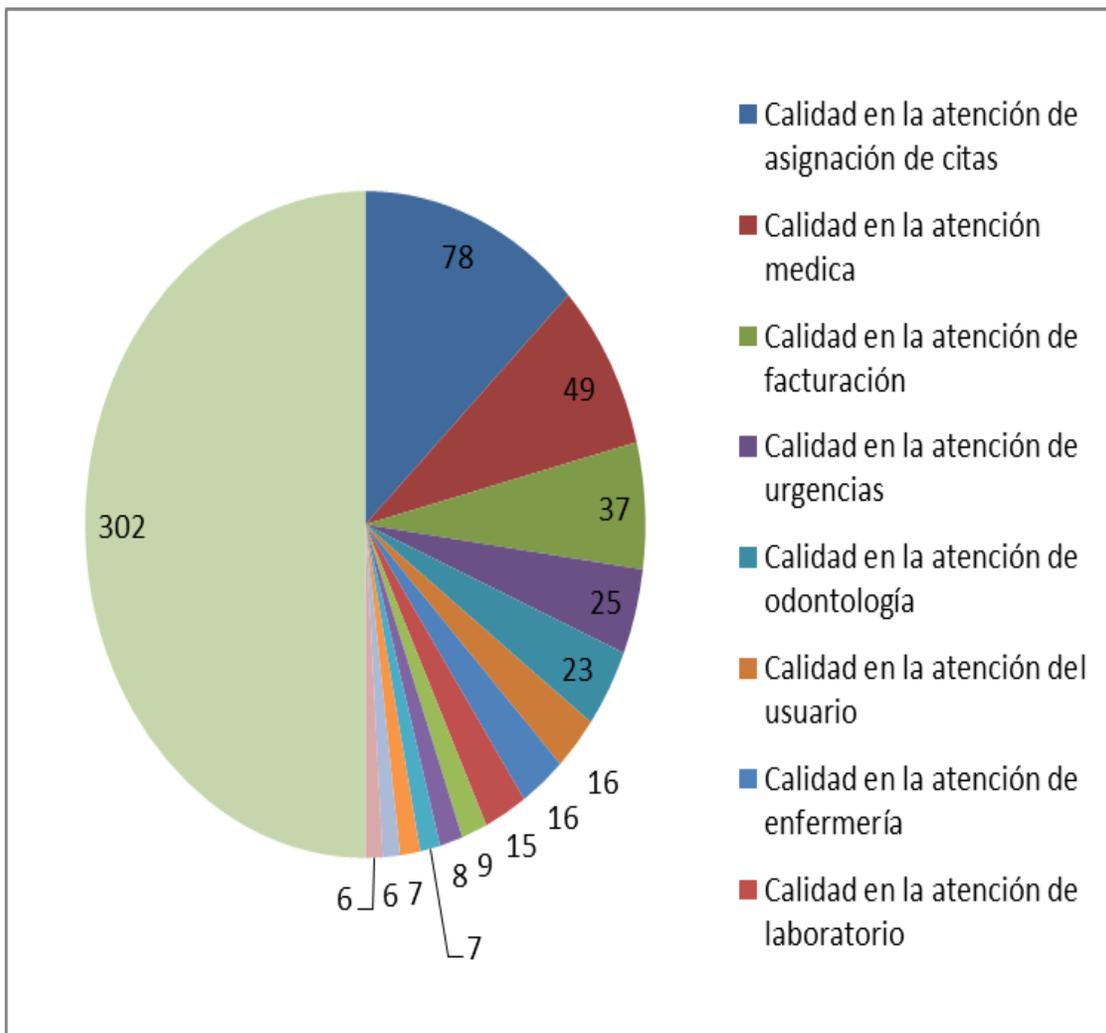
Las PQRS del segundo semestre, se organizan por motivo de la petición, queja, reclamo o sugerencia, recibidas para mejorar la calidad y oportunidad de la prestación de los servicios de salud, de acuerdo a la siguiente clasificación:

MOTIVO DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE	2018	
Motivos de PQRS	No.	%
Calidad en la atención de asignación de citas	78	26
Calidad en la atención medica	49	16
Calidad en la atención de facturación	37	12
Calidad en la atención de urgencias	25	8
Calidad en la atención de odontología	23	8
Calidad en la atención del usuario	16	5
Calidad en la atención de enfermería	16	5
Calidad en la atención de laboratorio	15	5
calidad en la atención de farmacia	9	3
calidad en la atención de mantenimiento	8	3
Calidad en la atención de imagenología	7	2
Calidad en la atención de vigilancia	7	2
Calidad en la atención de sistemas	6	2
Calidad en la atención de servicios generales	6	2
Total PQR en el Semestre	302	100.0

En el segundo semestre de 2018, se observa que el mayor motivo de los PQR, se encuentra en la calidad en la atención de asignación de citas con 78 PQR equivalentes al 26% de la PQR, debido a que los usuarios manifiestan que sus llamadas no son atendidas oportunamente o bien que quienes responden no lo hacen de la manera adecuada en segundo lugar de PQR está la calidad en la atención medica con 49 PQR con un equivalente del 16%, en tercer lugar aparece la calidad de atención de facturación, con 37 PQR, equivalentes a un 12% del total de PQR, en cuarto puesto está la calidad en la atención en urgencias con 25 quejas para un equivalente al 8% de las quejas, el quinto motivo es generado por la calidad en la atención de odontología con 23 PQR con un equivalente del 8%, el sexto motivo lo generan la calidad por la atención al usuario y de enfermería con 16 PQR con un equivalente del 8%,

	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE U.S.I. - E.S.E.		Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018		FECHA: Enero 13 de 2019
	ELABORADO POR: ASESOR DE CONTROL INTERNO	REVISADO POR: ASESOR CONTROL INTERNO	APROBADO POR:

En menor medida se encuentra los siguientes motivos de PQR, tales como calidad en la atención de laboratorio con 15 PQR, equivalentes al 5%; la calidad en la atención de farmacia con 9 PQR, equivalentes al 3% del total de PQR,, la calidad en la atención de mantenimiento con 8 PQR, equivalentes a un porcentaje del 3% , la calidad de atención de imagenología y vigilancia con 7 PQR,, equivalentes a un porcentaje del 2% y la calidad en la atención de sistemas y servicios generales con 6 PQR,, equivalentes al 2% del total de las PQR.



	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE U.S.I. - E.S.E.			Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018			FECHA: Enero 13 de 2019
	ELABORADO POR: ASESOR DE CONTROL INTERNO	REVISADO POR: ASESOR CONTROL INTERNO	APROBADO POR:	Página 7 de 12

VARIACIONES MOTIVOS DE PQRS 2o. SEMESTRE 2017 Y PRIMER SEMESTRE 2018

MOTIVO DE PQRS	1er. Semestre 2018	2o. Semestre 2018	Variaciones	
			Cantidad	%
Calidad en la atención de asignación de citas	96	78	-18	-19
Calidad en la atención medica	50	49	-1	-2
Calidad en la atención de facturación	24	37	13	54
Calidad en la atención de urgencias	27	25	-2	-7
Calidad en la atención de odontología	24	23	-1	-4
Calidad en la atención del usuario	7	16	9	129
Calidad en la atención de enfermería	20	16	-4	-20
Calidad en la atención de laboratorio	11	15	4	36
Calidad en la atención de farmacia	16	9	-7	-44
Calidad en la atención de mantenimiento	5	8	3	60
Calidad en la atención de imagenología	0	7	7	100
Calidad en la atención de vigilancia	0	7	7	100
Calidad en la atención de sistemas	12	6	-6	-50
Calidad en la atención de servicios generales	0	6	6	100
Total PQR en el Semestre	292	302	10	3

En la confrontación de la información de los motivos de quejas presentados en el 2018, se observa que las PQR en el segundo semestre, aumentaron en 10 PQR equivalentes al 3% con respecto a las presentadas en el primer semestre de 2018, continuando en primer lugar las de la calidad en la atención de asignación de citas, que obtuvo una disminución de 18 PQR, equivalentes a -19%, las de la calidad en la atención médica, continua en segundo lugar y obtuvo una disminución de 1 PQR., equivalente al -2%; en tercer lugar paso la calidad en la atención de facturación con un aumento de 13 PQR, equivalentes al 54%, en cuarto lugar aparece la calidad en la atención de urgencias la cual presenta una disminución de 2 PQR, equivalentes al -7%; en quinto lugar aparece la calidad en la atención de odontología la cual presenta una disminución de 1 PQR, equivalentes al -4%; en quinto lugar aparece la calidad en la atención de odontología la cual presenta una disminución de 1 PQR, equivalentes al -4%; en sexto lugar aparece la calidad en la atención del usuario la cual presenta un aumento de 9 PQR, equivalentes al 129%; en séptimo lugar aparece la calidad en la atención de enfermería la cual presenta una

	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE U.S.I. - E.S.E.		Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018		FECHA: Enero 13 de 2019
	ELABORADO POR: ASESOR DE CONTROL INTERNO	REVISADO POR: ASESOR CONTROL INTERNO	APROBADO POR:

disminución de 4 PQR, equivalentes al -20%; en octavo lugar aparece la calidad en la atención de laboratorio la cual presenta un aumento de 4 PQR, equivalentes al 36%; en noveno lugar aparece la calidad en la atención de farmacia la cual presenta una disminución de 7 PQR, equivalentes a -44%; en decimo lugar aparece la calidad en la atención de mantenimiento la cual presenta un aumento de 3 PQR, equivalentes al 60%.

PQRS SEGÚN AREA DE ATENCIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2018

Areas de Atención	No.	%
URGENCIAS	25	8
FARMACIA	9	3
ENFERMERIA	16	5
ATENCION MEDICA	49	16
LABORATORIO	15	5
CENTRAL DE CITAS	78	26
ODONTOLOGIA	23	8
FACTURACIÓN	37	12
MANTENIMIENTO	8	3
SISTEMAS	6	2
ATENCIÓN AL USUARIO	16	5
IMAGENOLOGIA	7	3
VIGILANCIA	7	2
SERVICIOS GENERALES	6	2
Total PQRS por áreas de atención	302	100

En la información relacionada, se puede observar el motivo de los PQRS por áreas de atención de acuerdo a su mayor frecuencia se evidencia que en el primer lugar se encuentra la central de citas con 78 quejas, equivalentes al 26% , en el segundo lugar atención médica con 49 quejas, equivalentes al 16% , en tercer lugar el servicios de facturación con 37 quejas, equivalentes al 12%.; en cuarto el servicio de urgencias, con 25 quejas, equivalentes al 8% y de odontología con 23 quejas, equivalentes al 8%; en quinto lugar el servicio de enfermería y atención al usuario con 16 quejas y laboratorio con 15 quejas, equivalentes al 5%; en el sexto lugar la farmacia con 9 quejas, equivalente al 3% y mantenimiento con 8 quejas, equivalentes al 3%; en séptimo lugar el área de imagenología y vigilancia con 7 quejas y sistemas y servicios generales con 6 quejas, equivalente al 2%.

	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE U.S.I. - E.S.E.			Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018			FECHA: Enero 13 de 2019
	ELABORADO POR: ASESOR DE CONTROL INTERNO	REVISADO POR: ASESOR CONTROL INTERNO	APROBADO POR:	Página 9 de 12

GESTIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS EN EL TERCER Y CUARTO TRIMESTRES DE 2018

Descripción de respuestas	julio a Septiembre	% de Gestión	Octubre a Diciembre	% de Gestión	Total semestre	% de Gestión
Quejas contestadas oportunamente	105	65	93	58	198	61
Quejas Extemporáneas antes de 15 días	42	26	18	11	60	19
Quejas extemporáneas después de 15 días	15	9	5	3	20	6
Quejas no gestionadas	0	0	44	28	44	14
Total gestión QPRS	162	100	160	100	322	100

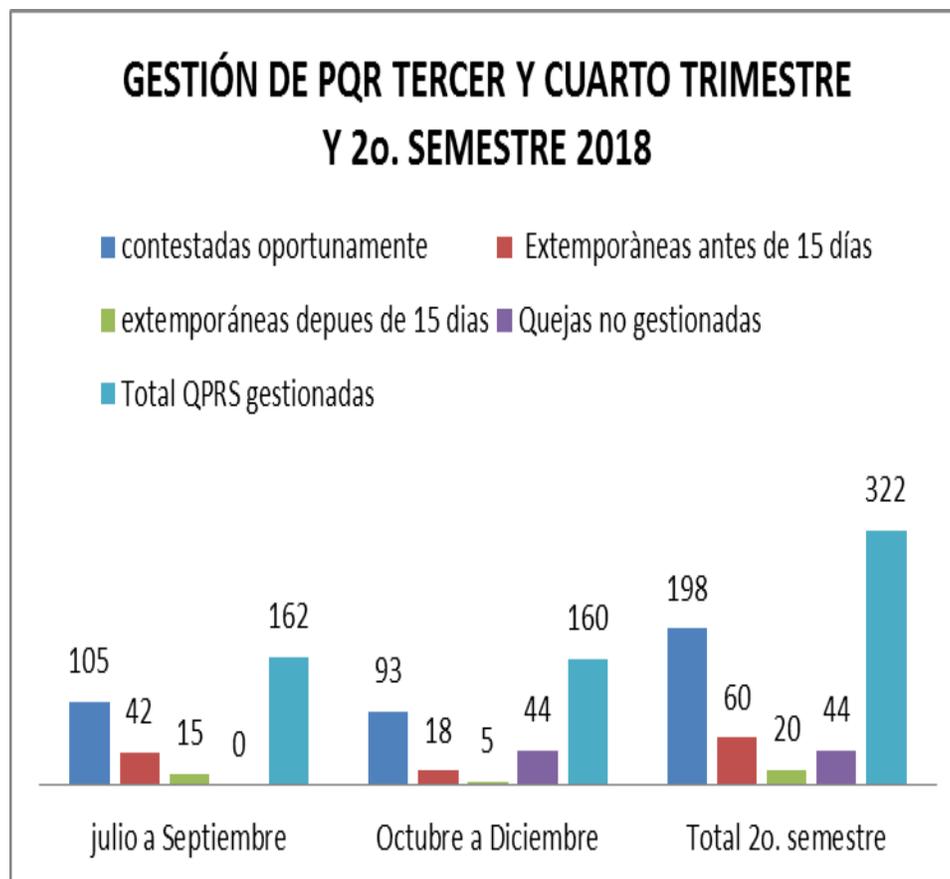
Se gestionaron oportunamente en el tercer trimestre de 2018, el 65% de las 162 PQR presentadas, equivalentes a 105 PQR y en el cuarto trimestre se gestionaron el 58% de las 160 PQR presentadas, equivalentes a 93 PQR, gestionándose oportunamente en el semestre el 61% de las 322 PQR presentadas, equivalentes a 198 PQR.

Se gestionaron extemporáneamente antes de 15 días en el tercer trimestre de 2018, el 26% de las 162 PQR presentadas, equivalentes a 42 PQR y en el cuarto trimestre se gestionaron el 60% de las 160 PQR presentadas, equivalentes a 18 PQR, gestionándose oportunamente en el semestre el 6% de las 322 PQR presentadas, equivalentes a 60 PQR.

Se gestionaron extemporáneamente después de 15 días en el tercer trimestre de 2018, el 9% de las 162 PQR presentadas, equivalentes a 15 PQR y en el cuarto trimestre se gestionaron el 3% de las 160 PQR presentadas, equivalentes a 5 PQR, gestionándose oportunamente en el semestre el 6% de las 322 PQR presentadas, equivalentes a 20 PQR.

Se Quedaron sin gestionar en el cuarto trimestre de 2018, el 28% de las 160 PQR presentadas, equivalentes a 44 PQR, quedando sin gestionar en el semestre el 14% de las 322 PQR presentadas, equivalentes a 44 PQRS.

	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE U.S.I. - E.S.E.		Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018		FECHA: Enero 13 de 2019
	ELABORADO POR: ASESOR DE CONTROL INTERNO	REVISADO POR: ASESOR CONTROL INTERNO	APROBADO POR:



En forma general de las 322 PQRS presentadas en el segundo semestre de 2018, se gestionó oportunamente, el 61%, equivalentes a 198 PQRS; se gestionó extemporáneamente antes de 15 días, el 19% equivalentes a 60 PQRS; se gestionó extemporáneamente después de 15 días, el 6% equivalentes al 20 PQRS y no se dio respuesta al 14% de las PQRS presentadas, equivalentes a 44 PQRS.

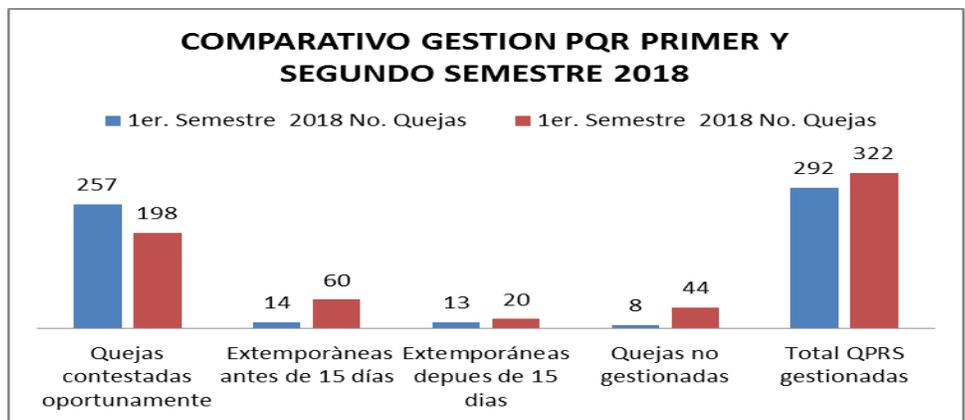
De acuerdo a éste análisis de la información, la gestión del área es deficiente en el cuarto trimestre al no gestionar 28% de las 160 PQRS presentadas, equivalentes a 44 PQR , requiriéndose la implementación de un plan de mejora para lograr la respuesta oportuna dentro los términos de ley al 100% de las PQRS que se presenten mensualmente.

	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE U.S.I. - E.S.E.			Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018			FECHA: Enero 13 de 2019
	ELABORADO POR: ASESOR DE CONTROL INTERNO	REVISADO POR: ASESOR CONTROL INTERNO	APROBADO POR:	Página 11 de 12

VARIACION EN LA GESTION DE QUEJAS DEL PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE 2018

Descripción de respuestas	1er. Semestre 2018		2o. Semestre 2018		Variación	
	No. Quejas	% de Gestión	No. Quejas	% de Gestión	No. Quejas	%
Quejas contestadas oportunamente	257	88	198	61	-59	-23
Extemporáneas antes de 15 días	14	5	60	19	46	329
Extemporáneas después de 15 días	13	4	20	6	7	54
Quejas no gestionadas	8	3	44	14	36	450
Total PQRS	292	100	322	100	30	10

La gestión del área de atención al usuario presentó un desmejoramiento en la gestión de respuestas del segundo semestre del 2018, al contestar oportunamente 59 PQR menos que en el semestre anterior equivalentes al 23% y se aumentó la respuesta de las PQR extemporáneas antes de 15 días en 46, equivalentes al 329% y las extemporáneas mayor a 15 días en 7 PQR, equivalentes al 54%, las no gestionadas en 36 PQR, equivalentes al 450%.



	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE U.S.I. - E.S.E.			Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018			FECHA: Enero 13 de 2019
	ELABORADO POR: ASESOR DE CONTROL INTERNO	REVISADO POR: ASESOR CONTROL INTERNO	APROBADO POR:	Página 12 de 12

FELICITACIONES.

En el semestre de Julio a Diciembre de 2018 se presentaron 32 felicitaciones por parte de los usuarios que disminuyeron en 10, equivalentes al 24% con respecto al semestre anterior. En estas felicitaciones se mencionaron los siguientes servicios:

- Urgencias
- Vigilancia
- Enfermería
- Odontología
- Atención médica
- Atención al usuario
- Facturación

CONCLUSIONES

1. Se observa que las PQR del cuarto trimestre disminuyeron un 10% con respecto al tercer trimestre, equivalente a 14 PQR menos y con respecto al semestre anterior las PQR del segundo semestre de 2018, aumentaron en un 11%, equivalentes a 27 PQR más que las del primer semestre de 2018.; las felicitaciones disminuyeron en un 24%, equivalentes a 10 felicitaciones menos que en el primer semestre.

2. El informe evidencia que los siete (7) principales motivos de las PQR, de acuerdo a su frecuencia de presentación en el segundo semestre de 2018, son:

- a). La calidad en la atención de asignación de citas con 78 PQR con un equivalente del 26% de las 302 PQR del semestre.
- b), La calidad en la atención médica con 49 PQR para un equivalente al 16% de las 302 PQR del semestre
- c) Paso del quinto al tercer lugar La calidad en la atención de facturación con 37 PQR para un equivalente al 12% de las 302 PQR del semestre
- d) La calidad en la atención de urgencias con 25 PQR para un equivalente al 8% de las 302 PQR del semestre
- e). La calidad en la atención de odontología con 23 PQR para un equivalente al 8% de las 302 PQR del semestre

	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE U.S.I. - E.S.E.		Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018		FECHA: Enero 13 de 2019
	ELABORADO POR: ASESOR DE CONTROL INTERNO	REVISADO POR: ASESOR CONTROL INTERNO	APROBADO POR:

- f) La calidad en la atención de enfermería y la calidad de la atención al usuario con 16 PQR para un equivalente al 5% de las quejas,
- g) La calidad en la atención de laboratorio con 15 PQR para un equivalente al 5% de las 302 PQR del semestre
- h) La calidad en la atención de farmacia con 9 PQR para un equivalente al 3% de las 302 PQR del semestre

Es de resaltar que las áreas de servicios que presentaron aumento en las PQR en el segundo semestre con respecto al primer semestre de 2018, son los siguientes:

- Área de Facturación con 13 PQR
- Área de Atención al Usuario con 9 PQR
- Área de Facturación con 13 PQR
- Áreas de Imagenología y vigilancia con 7 PQR
- Área de Servicios Generales con 6 PQR
- Área de Laboratorio con 4 PQR
- Área de Mantenimiento con 3 PQR

3. La gestión de las PQR en el segundo semestre presentaron las siguientes variaciones:

a) Se gestionaron oportunamente en el tercer trimestre de 2018, el 65% de las 162 PQRS presentadas, equivalentes a 105 PQR y en el cuarto trimestre se gestionaron el 58% de las 160 PQRS presentadas, equivalentes a 93 PQR, observando un desmejoramiento.

b) De acuerdo a éste análisis, la gestión del área en el segundo semestre de 2018 es deficiente al no gestionar en el cuarto trimestre el 28% de las 160 PQR presentadas, equivalentes a 44 PQR y en el semestre el 14% de las 322 PQR presentadas, equivalente a 44 PQR, evidenciándose que continúan presentándose inconformidades por la atención prestada por la entidad, durante el proceso de transición por la fusión de las ESES municipales y a la falta de medidas estrictas a las no respuestas a las PQR, presentadas en los trimestres evaluados.

c) La gestión del área en el segundo semestre de 2018 es insatisfactoria al aumentarse las PQR en 27 PQR con respecto al primer semestre de 2018, equivalentes al 11%, y se disminuyeron las felicitaciones en un 24%, equivalentes a 10 felicitaciones menos que en el primer semestre y se aumentó notablemente las PQR, no gestionadas en el segundo

	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE U.S.I. - E.S.E.		Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018		FECHA: Enero 13 de 2019
	ELABORADO POR: ASESOR DE CONTROL INTERNO	REVISADO POR: ASESOR CONTROL INTERNO	APROBADO POR:

semestre en 36, equivalente al 450% con respecto a las no gestionadas en el primer semestre de 2018.

RECOMENDACIONES

1. Los resultados obtenidos en la evaluación de las PQRS en el segundo semestre de 2018, evidencian que se observó un desmejoramiento con respecto a los resultados obtenidos en el primer semestre de 2018, se requiere proceder en forma urgente con la elaboración e implementación de un plan de mejoramiento que permita aprovechar las fortalezas del área y enfrentar las debilidades, disminuyendo la frecuencia en la presentación de las quejas de acuerdo a las siete (7) primeras causas evidenciadas, para mejorar la gestión en las respuestas a las PQRS dentro los términos legales para su respuesta oportuna en el 100% y dar respuesta a las hallazgos dejados por la contraloría Municipal de Ibagué, EPS y programar el cumplimiento de las actividades bajo la responsabilidad del área en los planes de rendición de cuentas, atención al ciudadano y acceso y transparencia de la información.
2. Continúan presentándose quejas se les está respondiendo de manera extemporánea, lo cual es muy grave porque constituye falta disciplinaria, según Capítulo II, art. 31 Ley 1755 de 2015.
3. No se realiza seguimiento a los planes de mejoramiento por parte de los líderes de los procesos ni por el Comité de Calidad. (Según protocolo de Atención al Usuario)
4. Se observa felicitaciones por buena atención al usuario por parte del orientador.

ACCIONES DE MEJORA:

1. Teniendo en cuenta que el **Protocolo de Atención al Usuario** que es fundamental para el mejoramiento de la Calidad, la oficina de Control Interno presenta nuevamente las siguientes recomendaciones

	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE U.S.I. - E.S.E.		Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018		FECHA: Enero 13 de 2019
	ELABORADO POR: ASESOR DE CONTROL INTERNO	REVISADO POR: ASESOR CONTROL INTERNO	APROBADO POR:

2. Tomar medidas para mejorar el proceso de las áreas en que los usuarios se presentan inconformes con la atención del Servicio, debido a que en el II semestre del 2018 se ha presentado incremento en del Número de total de quejas.
3. Replantear el Informe de **PQRSF** mensual, teniendo en cuenta la respuesta por parte de los involucrados, análisis de los tiempos de respuesta de cada queja, planes de mejoramientos y los seguimientos a esos planes suscritos por los líderes de procesos, sub procesos y colaboradores.
4. Realizar seguimiento **mensual** a las PQRSF por parte del Coordinador de Calidad, Coordinador Médico, Comité de Control Interno Disciplinario y líderes de los procesos involucrados.
5. Realizar encuestas de evaluación a **todos** los usuarios que utilicen el servicio en las áreas de que se presentan mayor número de quejas con el fin de evaluar y mejorar la calidad en la atención.
6. Las quejas que conlleven al incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de los derechos, funciones y prohibiciones como también violaciones del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses y que sean reiterativas o recurrentes y también las que no se responden, sin importar el motivo, ya que la norma no hace excepciones, deben **remitirse a la Oficina de Control Disciplinario, según Ley 1755 de 2015, CAPITULO II, Artículo 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.**
7. Capacitar a todos los colaboradores de la E.S.E., en la Ley 1755 de 2015, para brindar una adecuada y oportuna respuesta a los peticionarios, tanto de usuarios externos como del cliente interno.
8. Se sugiere que se cuente con la presencia del jefe de Control Interno en la apertura de los buzones.

	UNIDAD DESALUD DE IBAGUE U.S.I. - E.S.E.			Código:
	OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 – INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2018			FECHA: Enero 13 de 2019
	ELABORADO POR: ASESOR DE CONTROL INTERNO	REVISADO POR: ASESOR CONTROL INTERNO	APROBADO POR:	Página 16 de 12

9. Definir cuál de estas quejas generaron eventos adversos o incidentes y crear un proceso de gestión de PQRSF a través del protocolo de Londres a por parte del profesional de Calidad.

Cordialmente,

(Firmado el Original)

ORLANDO ALFARO GALEANO

Apoyo a la Gestión Control Interno y Planeación.

(Firmado el Original)

OLGA E. GONZALEZ CUELLAR

Asesor de Control Interno

"A menos que tus clientes estén 100% satisfechos, debes mejorar".

Horst Schulz.