

Ibagué, Julio 14 de 2020

Doctor

CARLOS ARMANDO CUELLAR BARRETO

Gerente

UNIDAD DE SALUD IBAGUE E.S.E

Ciudad

ASUNTO: INFORME SEMESTRAL DE PQRS A JUNIO 30 DE 2020

A continuación, nos permitimos presentar el II informe semestral de PQRS 2020

ASPECTOS GENERALES

PERIODO DEL INFORME:

Enero a Junio 30 de 2020

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 enero al 30 de junio de 2020.

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.
- 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 I semestre de 2020, suministrado 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 de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta al Representante Legal de la Unidad de Salud de Ibagué, el I informe Semestral de PQRSF del 2020.

Información de PQRS del Primer semestre de 2020, discriminada por conceptos en forma semestral, así:

MES	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION	TOTAL
ENERO	52	4	4	5	7	72
FEBRERO	49	0	6	3	0	58
MARZO	54	1	2	4	11	72
ABRIL	1	0	0	0	7	8
MAYO	2	0	0	0	4	6
JUNIO	9	0	4	1	2	16
TOTAL	167	5	16	13	31	232

Fuente. SIAU

- Los resultados obtenidos en la evaluación de las PQRS en el primer semestre de 2020 evidencian que se recibieron en total 232 PQRSF, discriminados en la siguiente forma: 167 quejas, 5 reclamos, 13 sugerencias, 31 peticiones y 16 felicitaciones.

INFORME PQRSF I SEMESTRE 2019

MES	OPORTUNAS		< 15 DIAS		> 15 DIAS		SIN CONTESTAR	FELICITACIONES	TOTAL PQRS MES
	OPORTUNAS	EXTEMPORANEAS < 15 DIAS	EXTEMPORANEAS < 15 DIAS	EXTEMPORANEAS > 15 DIAS	SIN CONTESTAR	FELICITACIONES			
ENERO	31	24	11	8	5	79			
FEBRERO	43	10	13	12	5	83			
MARZO	51	18	37	27	10	143			
ABRIL	18	5	4	14	3	44			
MAYO	43	1	20	35	10	109			
JUNIO	21	13	6	25	4	69			
TOTAL	207	71	91	121	37	527			

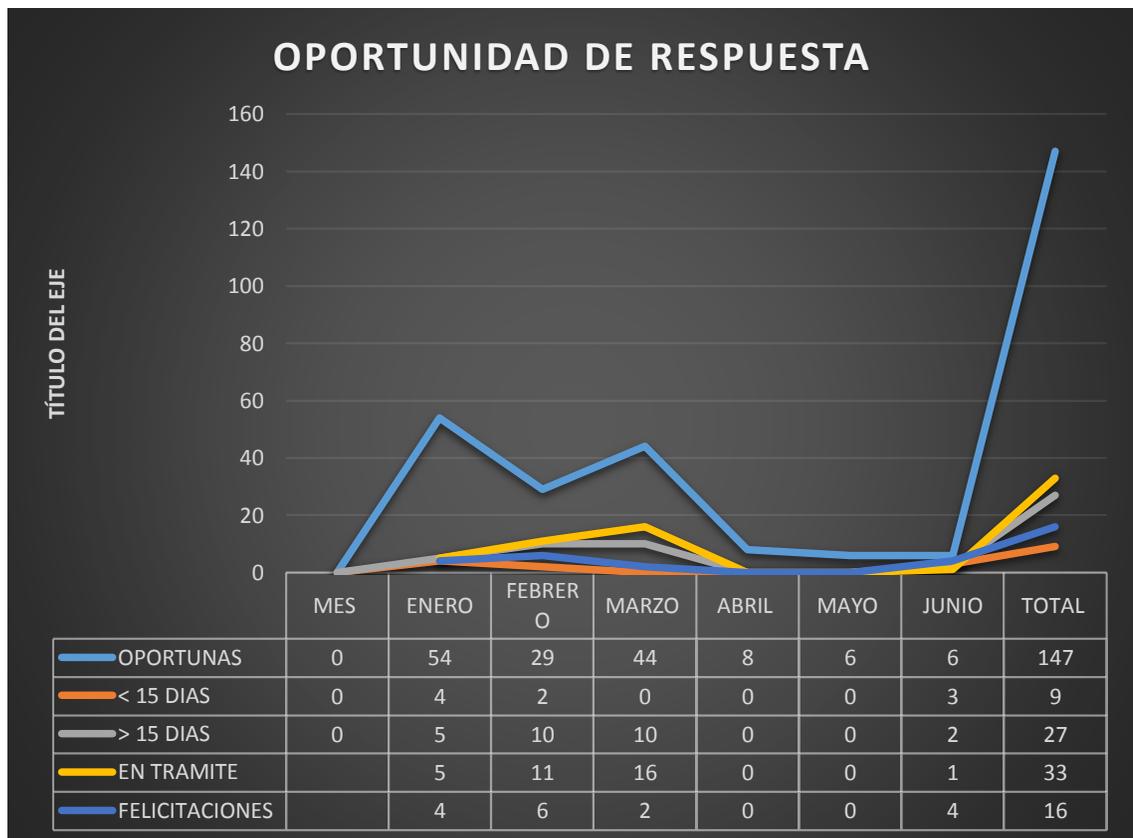
Fuente. SIAU

INFORME PQRSF I SEMESTRE 2020

MES	OPORTUNAS	< 15 DIAS	> 15 DIAS	EN TRAMITE	FELICITACIONES	TOTAL PQRS MES
	OPORTUNAS	EXTEMPORANEAS < 15 DIAS	EXTEMPORANEAS > 15 DIAS			
ENERO	54	4	5	5	4	72
FEBRERO	29	2	10	11	6	58
MARZO	44	0	10	16	2	72
ABRIL	8	0	0	0	0	8
MAYO	6	0	0	0	0	6
JUNIO	6	3	2	1	4	16
TOTAL	147	9	27	33	16	232

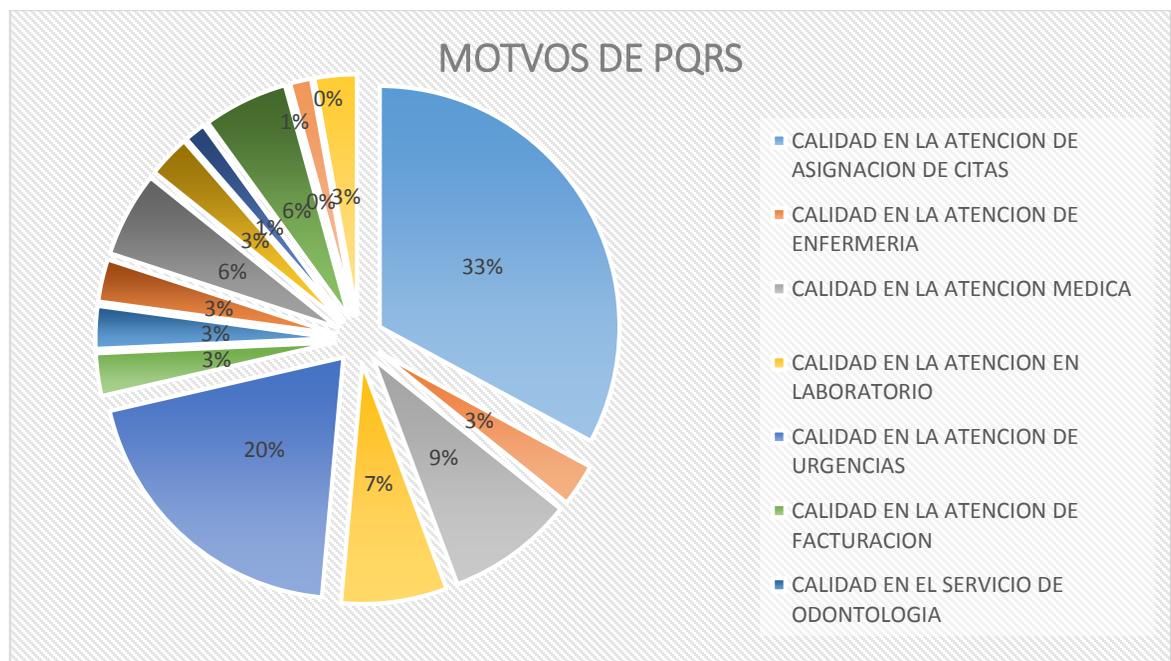
Fuente: SIAU

- Los resultados obtenidos en la evaluación de las PQRS en el primer semestre de 2020 evidencian que se recibieron en total 232, en el mismo periodo del 2019, se recibieron 527, las cuales disminuyeron con respecto al mismo periodo del 2020 en un 56%.



MOTIVO DE PQRS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
CALIDAD EN LA ATENCION DE ASIGNACION DE CITAS	23	10	5	7	0	2	47
CALIDAD EN LA ATENCION DE ENFERMERIA	2	1	0	0	0	2	5
CALIDAD EN LA ATENCION MEDICA	6	5	4	0	0	1	16
CALIDAD EN LA ATENCION EN LABORATORIO	5	2	5	0	1	1	14
CALIDAD EN LA ATENCION DE URGENCIAS	14	10	12	0	2	1	39
CALIDAD EN LA ATENCION DE FACTURACION	2	2	3	0	0	0	7
CALIDAD EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA	2	1	2	0	0	0	5
CALIDAD EN EL SERVICIO FARMACIA	2	3	1	1	0	0	7
CALIDAD EN EL SERVICIO VIGILANCIA	4	1	0	0	0	0	5
CALIDAD EN EL SERVICIOS GENERALES (ASEO)	2	1	1	0	0	0	4
CALIDAD EN EL SERVICIO DE PROMOCION Y PREVENCIÓN	1	5	1	0	0	0	7
CALIDAD EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION (PARTOS)	4	0	5	0	0	3	12
CALIDAD EN EL SERVICIO DE FOTOCOPIADORA	0	0	2	0	0	0	2
CALIDAD EN EL SERVICIO ADMINISTRATIVO (SISTEMAS)	1	0	0	0	0	0	1
AGRESION A FUNCIONARIOS	0	3	0	0	0	0	3
CALIDAD EN INFRAESTRUCTURA (MANTENIMIENTO)	2	7	0	0	0	0	9
TOTAL	70	51	41	8	3	10	183

El motivo por el cual se recibió un mayor número de quejas durante el primer semestre del 2020 se debió a la calidad en la atención de asignación de citas con un total de 47 quejas, seguidamente Calidad en la Atención de Urgencias con 39 quejas, calidad en la atención médica con 14 quejas y calidad en el servicio de hospitalización con 16 quejas y calidad en la atención en laboratorio con 14 quejas.



Motivos de PQRS en porcentaje

CONCLUSIONES:

- Aunque han disminuido considerablemente, continúan presentándose quejas se les está respondiendo de manera extemporánea, lo cual constituye falta disciplinaria, según Capítulo II, art. 31 Ley 1755 de 2015.
- Se observan 16 felicitaciones.
- No se realiza seguimiento a los planes de mejoramiento por parte de los líderes de los procesos ni por el Comité de Calidad, ni por el comité de Ética Hospitalaria.

ACCIONES DE MEJORA:

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

1. Replantear el Informe de **PQRS** 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, subprocesos y colaboradores.
2. Realizar seguimiento mensual por parte del Coordinador de Calidad, comité de Calidad, líderes de los procesos involucrados y Comité de Control Interno Disciplinario.
3. Tomar medidas para mejorar el proceso de las áreas en que los usuarios se presentan inconformes con la atención del Servicio.
4. 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.
5. Activar el comité de Ética Hospitalaria que permita atender y canalizar las quejas sobre la prestación de los servicios de salud de la institución
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.

Cordialmente,



OLGA ESPERANZA GONZALEZ CUELLAR
Asesor de Control Interno