

Ibagué, enero 18 de 2021

Doctor
CARLOS ARMANDO CUELLAR BARRETO
Gerente
UNIDAD DE SALUD IBAGUE E.S.E
Ciudad

ASUNTO: INFORME SEMESTRAL DE PQRS A DICIEMBRE 31 DE 2020

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

ASPECTOS GENERALES PERIODO DEL INFORME: Julio 1 a diciembre 31 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 julio al 31 de diciembre 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 II 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 II informe Semestral de PQRSF del 2020 comparándolas con el segundo semestre de 2019, discriminada por conceptos en forma semestral, así:

Consolidado de PQRSF II Semestre 2019

| MES | QUEJA | RECLAMO | FELICITACION | SUGERENCIA | PETICION | TOTAL |
|--------------|------------|----------|--------------|------------|-----------|------------|
| JULIO | 54 | 1 | 8 | 2 | 2 | 67 |
| AGOSTO | 57 | 0 | 5 | 1 | 10 | 73 |
| SEPTIEMBRE | 47 | 0 | 4 | 3 | 3 | 57 |
| OCTUBRE | 70 | 0 | 5 | 2 | 8 | 85 |
| NOVIEMBRE | 44 | 1 | 3 | 0 | 1 | 49 |
| DICIEMBRE | 37 | 1 | 7 | 2 | 2 | 49 |
| TOTAL | 309 | 3 | 32 | 10 | 26 | 380 |

Tabla 2; Fuente: área SIAU

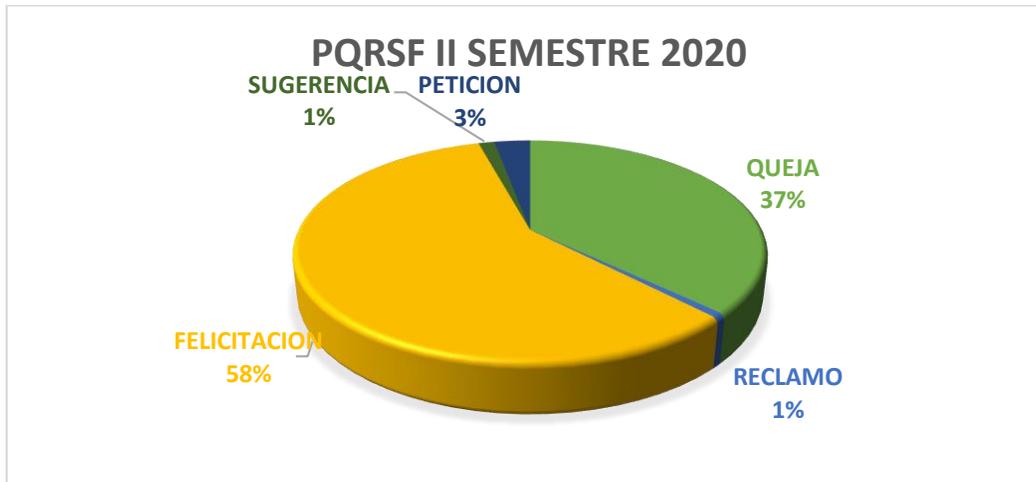
Los resultados obtenidos en la evaluación de las PQRS en el segundo semestre de 2019, evidencian que se recibieron en total 380 PQRSF, discriminados en la siguiente forma: 309 quejas, 3 reclamos, 10 sugerencias, 26 peticiones y 32 felicitaciones.

Consolidado de PQRSF II Semestre 2020

| MES | QUEJA | RECLAMO | FELICITACION | SUGERENCIA | PETICION | TOTAL |
|--------------|------------|----------|--------------|------------|----------|------------|
| JULIO | 5 | 0 | 6 | 1 | 0 | 12 |
| AGOSTO | 2 | 0 | 4 | 1 | 3 | 10 |
| SEPTIEMBRE | 26 | 1 | 25 | 0 | 3 | 55 |
| OCTUBRE | 30 | 0 | 31 | 1 | 2 | 64 |
| NOVIEMBRE | 21 | 1 | 50 | 1 | 1 | 74 |
| DICIEMBRE | 29 | 0 | 61 | 0 | 0 | 90 |
| TOTAL | 113 | 2 | 177 | 4 | 9 | 305 |

Tabla 1; Fuente: área SIAU

Los resultados obtenidos en la evaluación de las PQRS en el segundo semestre de 2020, evidencian que se recibieron en total 305 PQRSF, discriminados en la siguiente forma: 113 quejas, 2 reclamos, 4 sugerencias, 9 peticiones y 177 felicitaciones.



Gráfica 1, PQRSF II Semestre 2020

| Comparativo PQRS 2019-2020(SIN TENER EN CUENTA LAS FELICITACIONES) | |
|--|-------------|
| SEM II 2019 | SEM II 2020 |
| 348 | 128 |

Tabla 3, Fuente Área SIAU

Los resultados obtenidos en la evaluación de las PQRS, en el segundo semestre de 2020, se evidencia que se recibieron en total 128 PQRS (al valor de 305 se les descontaron las felicitaciones que equivalen a 177).

En el mismo periodo del 2019, se recibieron 348, (al valor de 380 le descontamos 32 felicitaciones) lo que indica que solo se presentaron quejas en un 36,78%, por lo tanto las PQRS **se redujeron** en un 63,21% con respecto al II semestre del año 2019.

MOTIVOS DE PQRS

| MOTIVO DE PQRS | Julio | Agos. | Sept. | Oct. | Nov. | Dic. | TOTAL |
|---|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| CALIDAD EN LA ATENCION DE ASIGNACION DE CITAS | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 4 |
| CALIDAD EN LA ATENCION DE ENFERMERIA | 0 | 0 | 4 | 1 | 3 | 4 | 12 |
| CALIDAD EN LA ATENCION MEDICA | 3 | 4 | 4 | 11 | 5 | 3 | 30 |
| CALIDAD EN LA ATENCION EN LABORATORIO | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| CALIDAD EN LA ATENCION DE URGENCIAS | 0 | 0 | 2 | 7 | 3 | 6 | 18 |
| CALIDAD EN LA ATENCION DE FACTURACION | 0 | 0 | 5 | 7 | 1 | 2 | 15 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO FARMACIA | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO VIGILANCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| CALIDAD EN EL SERVICIOS GENERALES (ASEO) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO DE PROMOCION Y PREVENION | 0 | 0 | 3 | 1 | 2 | 0 | 6 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION (PARTOS) | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO DE FOTOCOPIADORA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO ADMINISTRATIVO (SISTEMAS) | 0 | 0 | 2 | 0 | 9 | 4 | 15 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO ADMINISTRATIVO (Historia clínica) | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| AGRESION A FUNCIONARIOS | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| CALIDAD EN LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD | 0 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 5 |
| CALIDAD EN INFRAESTRUCTURA (MANTENIMIENTO) | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| CALIDAD EN IMAGENOLOGIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| TOTAL | 5 | 6 | 29 | 32 | 26 | 29 | 128 |

Tabla 4, Área Fuente SIAU

El motivo por el cual se recibió un mayor número de quejas durante el segundo semestre del 2020, se debió a la calidad en la atención médica con un total de 30

quejas, seguidamente Calidad en la Atención de Urgencias con 18 quejas, calidad en la atención de facturación con 15 quejas, calidad en el servicio administrativo con 15 quejas y calidad en la atención de enfermería con 12 quejas.



Grafica 2, Motivo PQRSF II Semestre 2020

Oportunidad de respuesta PQRS 2020

| MES | OPORTUNAS | < 15 DIAS | > 15 DIAS | EN TRAMITE | FELICITACIONES | TOTAL PQRS MES |
|--------------|-----------|-------------------------|-------------------------|------------|----------------|----------------|
| | OPORTUNAS | EXTEMPORANEAS < 15 DIAS | EXTEMPORANEAS > 15 DIAS | | | |
| JULIO | 6 | 0 | 0 | 0 | 6 | 12 |
| AGOSTO | 5 | 1 | 0 | 0 | 4 | 10 |
| SEPTIEMBRE | 14 | 2 | 0 | 13 | 25 | 55 |
| OCTUBRE | 21 | 0 | 0 | 12 | 31 | 64 |
| NOVIEMBRE | 16 | 0 | 0 | 8 | 50 | 74 |
| DICIEMBRE | 7 | 0 | 0 | 22 | 61 | 90 |
| TOTAL | 69 | 4 | 0 | 55 | 177 | 305 |

Tabla 5, Área Fuente SIAU

Vale la pena anotar, que se recibieron 177 felicitaciones.

Dentro de la oportunidad de respuesta a las peticiones se observa que se respondieron 69 quejas oportunamente, extemporáneas menores a 15 días 3, que se encuentran en trámite 55 peticiones. (**Las cuales no se les ha respuesta y son extemporáneas**), correspondiente a los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2020), equivalente al 43%., el cual es un alto porcentaje.



Grafica 3, Oportunidad de Respuesta, PQRSF II Semestre 2020

CONCLUSIONES:

- El motivo por el cual se recibió un mayor número de quejas durante el segundo semestre del 2020, se debió a la calidad en la atención médica con un total de 30 quejas, seguidamente Calidad en la Atención de Urgencias con 18 quejas, calidad en la atención de facturación con 15 quejas, calidad en el servicio administrativo con 15 quejas y calidad en la atención de enfermería con 12 quejas.
- Aunque han disminuido considerablemente las PQRS, continúan presentándose quejas a las cuales se les está respondiendo de manera extemporánea, y también se encuentran 55 quejas a las cuales no se les ha dado respuesta, correspondiente a los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre, las cuales son extemporáneas, lo cual constituye falta disciplinaria, según Capítulo II, art. 31 Ley 1755 de 2015
- Se observan 178 felicitaciones, de usuarios satisfechos con diferentes servicios.
- Las PQRS se redujeron en un 63,21% con respecto al II semestre del año 2019.

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. Dar respuesta oportuna a las PQRS, pues pueden generar sanciones para la entidad.
2. Realizar seguimiento mensual por parte del líder del proceso de SIAU, 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 y realizar planes de mejoramiento.
4. 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

| | Nombre | Firma | Fecha |
|--|---------------------------------|---|------------------|
| Elaborado por | Olga Esperanza González Cuéllar |  OLGA ESPERANZA GONZALEZ CUELLAR Asesor de Control Interno | Enero 18 de 2021 |
| Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma de la Gerente de la Unidad de Salud de Ibagué. | | | |