



Ibagué, julio 14 de 2021

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

ASUNTO: INFORME SEMESTRAL DE PQRS A JUNIO 30 DE 2021

A continuación, nos permitimos presentar el I Informe semestral de PQRS 2021:

ASPECTOS GENERALES PERIODO DEL INFORME: enero 1 a Junio 30 de 2021

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 a Junio 30 de 2021.

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 2021, 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 2021 comparándolas con el I semestre de 2020, discriminada por conceptos en forma semestral, así:

Consolidado de PQRSF I Semestre 2020

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

Tabla 1; Fuente: área SIAU

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

Consolidado de PQRSF I Semestre 2021

MES	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION	TOTAL
ENERO	20	0	53	2	0	75
FEBRERO	20	0	30	6	1	57
MARZO	28	14	29	4	0	75
ABRIL	21	1	48	2	2	74
MAYO	13	2	18	0	6	39
JUNIO	24	0	39	6	8	77
TOTAL	126	17	217	20	17	397

Tabla 2; Fuente: área SIAU

Los resultados obtenidos en la evaluación de las PQRS en el primer semestre de 2021, evidencian que se recibieron en total 397 PQRSF, discriminados en la siguiente forma: 126 quejas, 17 reclamos, 20 sugerencias, 17 peticiones y 217 felicitaciones.



Grafica 1, PQRSF II Semestre 2020

COMPARATIVO I SEMESTRE PQRS 2020-2021 (SIN TENER EN CUENTA LAS FELICITACIONES)	
SEM I 2020	SEM I 2021
216	180

Tabla 3, Fuente Área SIAU

Los resultados obtenidos en la evaluación de las PQRS, en el primer semestre de 2020, se evidencia que se recibieron en total **216 PQRS** (al valor de 232 se les descontaron las felicitaciones que equivalen a 16).

En el mismo periodo del 2021, se recibieron 180, (al valor de 397 le descontamos 217 felicitaciones) lo que indica que las PQRS **se redujeron** en un **16.67%** con respecto al I semestre del año 2020.

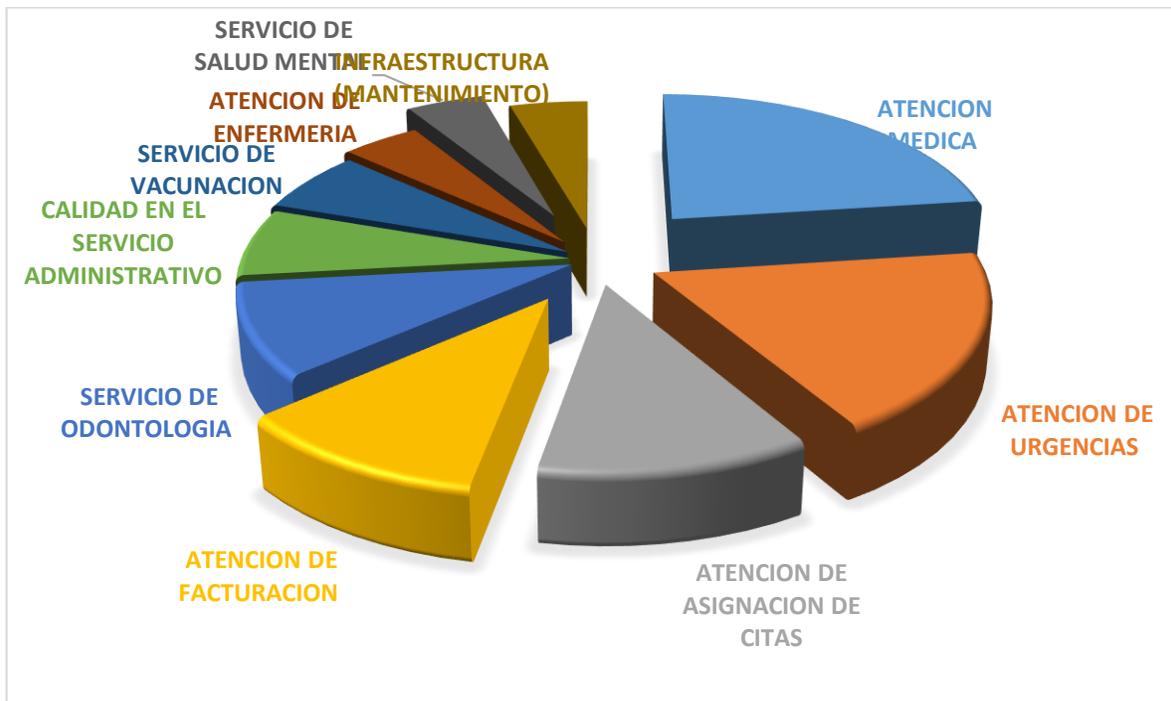
MOTIVOS DE PQRS

MOTIVO DE PQRS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
CALIDAD EN LA ATENCION DE ASIGNACION DE CITAS	0	5	4	3	2	4	18
CALIDAD EN LA ATENCION DE ENFERMERIA	1	1	4	0	0	1	7
CALIDAD EN LA ATENCION MEDICA	1	7	18	1	1	8	36
CALIDAD EN LA ATENCION EN LABORATORIO	1	2	1	0	0	0	4
CALIDAD EN LA ATENCION DE URGENCIAS	3	1	3	10	5	7	29
CALIDAD EN LA ATENCION DE FACTURACION	7	1	3	1	2	3	17
CALIDAD EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA	1	0	1	2	7	4	15
CALIDAD EN EL SERVICIO FARMACIA	1	0	0	1	0	0	2
CALIDAD EN EL SERVICIO IMAGNES DIAGNOSTICAS	0	1	0	0	0	2	3
CALIDAD EN EL SERVICIO VIGILANCIA	0	1	2	0	0	0	3
CALIDAD EN EL SERVICIO GENERAL	0	0	0	0	0	0	0
CALIDAD EN EL SERVICIO DE PROMOCION Y PREVENCIÓN	0	1	0	0	0	1	2
CALIDAD EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION (PARTOS)	2	3	0	0	0	0	5
CALIDAD EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION	0	0	0	1	0	1	2
CALIDAD EN EL SERVICIO DE ASEO	0	0	0		0	0	0
CALIDAD EN EL SERVICIO ADMINISTRATIVO	2	0	6	1	0	2	11
CALIDAD EN EL SERVICIO DE VACUNACION	0	4	2	2	1	1	10
CALIDAD EN ATENCION PREFERENCIAL	0	0	0	1	0	0	1
CALIDAD EN EL SERVICIO DE SALUD MENTAL	1	0	0	1	2	3	7
CALIDAD EN EL SERVICIO DE ECOGRAFIA PRENATAL	1	0	0	0	0	0	1
CALIDAD EN INFRAESTRUCTURA (MANTENIMIENTO)	1	0	2	2	1	1	7
TOTAL	22	27	46	26	21	38	180

Tabla 4, Área Fuente SIAU

El motivo por el cual se recibió un mayor número de quejas durante el primer semestre del 2021, se debió a la calidad en la atención médica con un total de 36 quejas, seguidamente Calidad en la Atención de Urgencias con 29 quejas, calidad en la atención y asignación de citas con 18 quejas, calidad en la atención de facturación con 17 quejas, calidad en el servicio de odontología 15 quejas, calidad en el servicio administrativo con 11 quejas y calidad en el servicio de vacunación con 10 quejas, entre otras.

MOTIVOS DE PQRS



Grafica 2, Motivo PQRSF I Semestre 2021

Oportunidad de respuesta I semestre PQRS 2021

MES	OPORTUNAS		< 15 DIAS		> 15 DIAS		SIN CONTESTAR	FELICITACIONES	TOTAL PQRS MES
	OPORTUNAS	EXTEMPORANEAS < 15 DIAS	EXTEMPORANEAS < 15 DIAS	EXTEMPORANEAS > 15 DIAS					
ENERO	5	0	0	0	17	53	75		
FEBRERO	6	0	0	0	21	30	57		
MARZO	27	0	0	0	23	25	75		
ABRIL	12	0	0	0	14	48	74		
MAYO	12	0	0	0	9	18	39		
JUNIO	20	0	0	0	18	39	77		
TOTAL	82	0	0	0	102	213	397		

Tabla 5, Área Fuente SIAU

De acuerdo a la anterior tabla, suministrada por el área de SIAU, dentro de la oportunidad de respuesta a las peticiones se observa que se respondieron 82 quejas oportunamente, no se encuentran quejas extemporáneas menores a 15 días sin dar respuesta ni mayores a 15 días, se encuentran 102 PQRS sin contestar que se encuentran en trámite 55 peticiones. **(Las cuales no se les ha respuesta y son extemporáneas)**, correspondiente a los meses de enero, febrero, marzo, abril mayo y junio de 2021), equivalente al **55%**, el cual es un alto porcentaje.

Vale la pena anotar, que se recibieron **213 felicitaciones**.



Grafica 3, Oportunidad de Respuesta, PQRSF II Semestre 2020

CONCLUSIONES:

- El motivo por el cual se recibió un mayor número de quejas durante el primer semestre del 2021, se debió a la calidad en la atención médica con un total de 36 PQRs, seguidamente Calidad en la Atención de Urgencias con 29 quejas, calidad en la atención y asignación de citas con 18 quejas, calidad en la atención de facturación con 17 quejas, calidad en el servicio de odontología 15 quejas, calidad en el servicio administrativo con 11 quejas y calidad en el servicio de vacunación con 10 quejas.
- Aunque han disminuido en un **16.67%** las PQRs, vale la pena anotar que se encuentran 102 PQRs a las cuales no se les ha dado respuesta, correspondiente a los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2021, las cuales son extemporáneas, lo cual constituye falta disciplinaria, según Capítulo II, art. 31 Ley 1755 de 2015
- Se observan **213** felicitaciones, de usuarios satisfechos con diferentes servicios.
- Las PQRs se redujeron en el I semestre del 2021, en un **16.67%** con respecto al I semestre del año 2021.

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 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.

3. Contar con atención preferencial, de acuerdo a Decreto 19 de enero 10 de 2012, artículo 13, en todos los servicios asistenciales, el cual ya encuentra implementado en el área de atención al usuario.
4. Dar respuesta oportuna a las PQRS, pues pueden generar sanciones para la entidad.
5. Realizar seguimiento mensual por parte del Comité de Calidad, líderes de los procesos involucrados y Comité de Control Interno Disciplinario.
6. 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.
7. 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

«Una ausencia de respuesta es una respuesta. Es una que dice “No nos importas mucho”». *Jay Baer*

	Nombre	Firma	Fecha
Elaborado por	Olga Esperanza González Cuéllar	 OLGA ESPERANZA GONZALEZ CUELLAR Asesor de Control Interno	Julio 14 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.			