

Ibagué, Diciembre 21 de 2021

Doctor
DIDIER FABIAN BLANCO
Gerente
UNIDAD DE SALUD IBAGUE E.S.E
Ciudad

ASUNTO: INFORME SEMESTRAL DE PQRS A JULIO A NOVIEMBRE 30 DE 2021

A continuación, me permito presentar el II Informe de PQRS 2021:

ASPECTOS GENERALES PERIODO DEL INFORME: Julio 1 a Noviembre 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 julio a noviembre 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 de julio 1 a noviembre 30 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

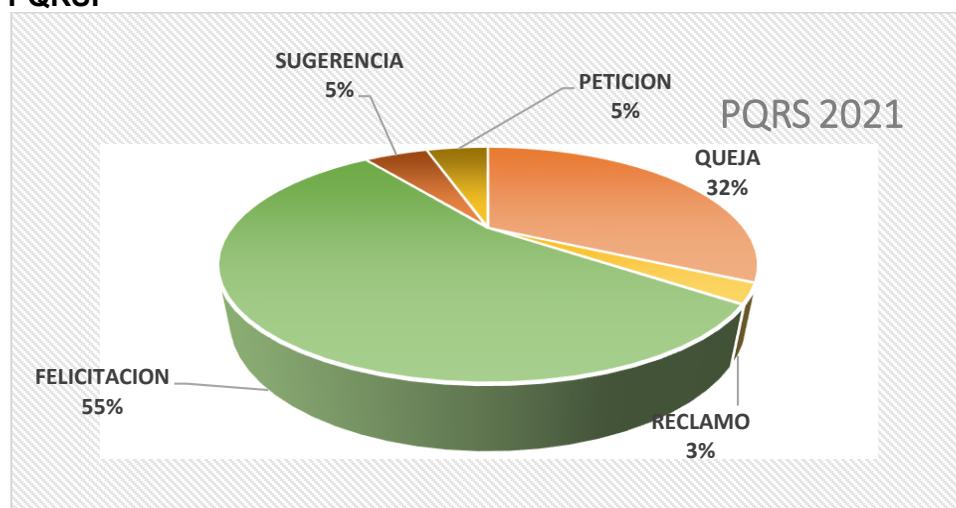
La oficina de Control Interno de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta al Representante Legal de la Unidad de Salud de Ibagué, el II Informe de PQRSF del 2021 de julio a noviembre de 2021, discriminada por conceptos, así:

Tabla 1: Consolidado PQRS a Noviembre 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 |
| JULIO | 18 | 1 | 41 | 3 | 2 | 65 |
| AGOSTO | 24 | 0 | 27 | 4 | 9 | 64 |
| SEPTIEMBRE | 23 | 0 | 44 | 4 | 3 | 74 |
| OCTUBRE | 19 | 0 | 28 | 1 | 2 | 50 |
| NOVIEMBRE | 22 | 1 | 36 | 5 | 3 | 67 |
| TOTAL | 232 | 19 | 393 | 37 | 36 | 717 |

De enero a noviembre se recibieron 232 quejas, 19 reclamos, 393 felicitaciones, 37 sugerencias, 36 peticiones, para un total de 717 PQRSF.

PQRSF



Grafica 1, PQRSF de enero a noviembre de 2021

Tabla 2: motivos de PQRS s de julio a nov de 2021.

| MOTIVO DE PQRS | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | TOTAL |
|---|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|------------|
| CALIDAD EN LA ATENCION DE ASIGNACION DE CITAS | 5 | 9 | 7 | 4 | 0 | 25 |
| CALIDAD EN LA ATENCION DE ENFERMERIA | 0 | 4 | 1 | 2 | 2 | 9 |
| CALIDAD EN LA ATENCION MEDICA | 4 | 6 | 0 | 2 | 1 | 13 |
| CALIDAD EN LA ATENCION EN LABORATORIO | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| CALIDAD EN LA ATENCION DE URGENCIAS | 5 | 5 | 2 | 4 | 6 | 22 |
| CALIDAD EN LA ATENCION DE FACTURACION | 0 | 1 | 0 | 1 | 5 | 7 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA | 0 | 3 | 1 | 2 | 1 | 7 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO FARMACIA | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO IMAGNES DIAGNOSTICAS | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO VIGILANCIA | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 6 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO GENERAL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO DE PROMOCION Y PREVENICION | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION (PARTOS) | 0 | 0 | 3 | 0 | 1 | 4 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO DE ASEO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO ADMINISTRATIVO | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO DE VACUNACION | 3 | 5 | 5 | 2 | 1 | 16 |
| CALIDAD EN ATENCION PREFERENCIAL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO DE SALUD MENTAL | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 14 |
| CALIDAD EN EL SERVICIO DE ECOGRAFIA PRENATAL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CALIDAD EN INFRAESTRUCTURA (MANTENIMIENTO) | 1 | 0 | 0 | 1 | 5 | 7 |
| TOTAL | 24 | 37 | 30 | 22 | 31 | 144 |

El motivo por el cual se recibió un mayor número de quejas de junio a noviembre de 2021, se debió a la calidad en la atención de citas con un total de 25 quejas, seguidamente Calidad en la Atención de urgencias con 22 quejas, calidad en el servicio de vacunación con 16 quejas, calidad en el servicio de salud mental con 14 quejas, calidad en la atención médica con 13 quejas, calidad en la atención de enfermería 9 quejas, calidad en infraestructura(mantenimiento) con 7, calidad en la atención de facturación con 7 quejas, calidad en el servicio de odontología 7 quejas, calidad en el servicio de vigilancia con 6 quejas y calidad en el servicio de laboratorio con 3, calidad en el servicio de farmacia con 3 quejas, entre otras.

Tabla No. 3: Oportunidad de respuesta a las PQRSF

| | OPORTUNAS | < 15 DIAS | > 15 DIAS | SIN CONTESTAR | FELICITACIONES | TOTAL PQRSF MES |
|--------------|-----------|-----------|-----------|---------------|----------------|-----------------|
| JULIO | 11 | 12 | 0 | 1 | 41 | 65 |
| AGOSTO | 10 | 8 | 0 | 19 | 27 | 64 |
| SEPTIEMBRE | 22 | 0 | 0 | 8 | 44 | 74 |
| OCTUBRE | 8 | 0 | 0 | 14 | 28 | 50 |
| NOVIEMBRE | 10 | 0 | 0 | 21 | 36 | 67 |
| TOTAL | 61 | 20 | 0 | 63 | 176 | 320 |

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 **61 PQRS** oportunamente, extemporáneas menores a 15 días con **20 peticiones**, se encuentran **63 PQRS sin contestar (Las cuales no se les ha respuesta y son extemporáneas)**, correspondiente a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre

y noviembre de 2021), el cual es un número elevado de peticiones sin dar respuesta al usuario.

Vale la pena anotar, que se recibieron **176 felicitaciones** por parte de los usuarios.

CONCLUSIONES:

- El motivo por el cual se recibió un mayor número de quejas de junio a noviembre de 2021, se debió a la calidad en la atención de citas con un total de 25 quejas, seguidamente Calidad en la Atención de urgencias con 22 quejas, calidad en el servicio de vacunación con 16 quejas, calidad en el servicio de salud mental con 14 quejas, calidad en la atención médica con 13 quejas, calidad en la atención de enfermería 9 quejas, calidad en infraestructura(mantenimiento) con 7, calidad en la atención de facturación con 7 quejas, calidad en el servicio de odontología 7 quejas, calidad en el servicio de vigilancia con 6 quejas y calidad en el servicio de laboratorio con 3, calidad en el servicio de farmacia con 3 quejas, entre otras.
- En el informe se encuentran **63 Peticiones a las cuales no se les ha dado respuesta**, correspondiente a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2021, las cuales son extemporáneas, lo cual constituye falta disciplinaria, según Capítulo II, art. 31 Ley 1755 de 2015
- Se observan **176** felicitaciones, de usuarios satisfechos con diferentes servicios.

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.

8. Realizar II informe Semestral con corte a diciembre de 2021, los 10 primeros días hábiles del mes de enero de 2022, por parte del Asesor de Control Interno entrante.

Cordialmente,



OLGA ESPERANZA GONZALEZ CUELLAR
Asesor de Control Interno