

Ibagué, enero 12 de 2023

Doctora  
**DENNIS AMPARO VASQUEZ ARIAS**  
Gerente  
**UNIDAD DE SALUD IBAGUE E.S.E**  
Ciudad

**ASUNTO: II INFORME SEMESTRAL DE PQRSF JULIO A DICIEMBRE DE 2022**

A continuación, me permito presentar el II Informe Semestral de PQRS 2022:

**ASPECTOS GENERALES PERIODO DEL INFORME:** Julio 1 a diciembre 31 de 2022.

**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 de 2022.

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 diciembre 31 de 2022, 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 2022, discriminado por conceptos, así:

**Consolidado de PQRSF II Semestre 2021**

MES	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION	TOTAL
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
DICIEMBRE	11	0	23	1	0	35
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>2</b>	<b>199</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>355</b>

Tabla 2; Fuente: área SIAU

Los resultados obtenidos en la evaluación de las PQRS en el segundo semestre de 2021, evidencian que se recibieron en total 355 PQRSF, discriminados en la siguiente forma: 117 quejas, 2 reclamos, 18 sugerencias, 19 peticiones y 199 felicitaciones.

**Tabla 1: Consolidado de PQRSF II Semestre 2022.**

MES	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION	TOTAL
JULIO	16	1	22	4	2	45
AGOSTO	19	1	36	3	2	61
SEPTIEMBRE	22	0	18	3	0	43
OCTUBRE	24	1	28	5	0	58
NOVIEMBRE	12	0	13	0	0	25
DICIEMBRE	12	2	23	0	2	39
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>5</b>	<b>140</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>271</b>

Fuente: Oficina SIAU

De julio a diciembre de 2022, se recibieron 105 quejas, 5 reclamos, 140 felicitaciones, 15 sugerencias, 6 peticiones, para un total de **271 PQRSF**.



Del total de las PQRSF de julio a diciembre de 2022, se puede determinar que el 50% corresponde a felicitaciones, 19% quejas, 3% sugerencias, 1% petición, y 1% reclamos.

COMPARATIVO I SEMESTRE PQRS 2021-2022 (SIN TENER EN CUENTA LAS FELICITACIONES)	
SEM II 2021	SEM II 2022
<b>156</b>	<b>131</b>

Los resultados obtenidos en la evaluación de las PQRS, en el segundo semestre de 2021, se evidencia que se recibieron en total **156 PQRS** (al valor de 397 se les descontaron las felicitaciones que equivalen a 217).

En el mismo periodo del 2022, se recibieron **131 PQRS** (al valor de 271 le descontamos 140 felicitaciones) lo que indica que las PQRS, **disminuyeron en 19.08%** con respecto al I semestre del año 2021.

**Tabla 3: Motivo de PQRS**

MOTIVO DE PQRS	Julio	agosto	Sept.	octubre	Nov.	Dic.	TOTAL
CALIDAD EN LA ATENCION DE ASIGNACION DE CITAS	2	3	1	2	0	1	9
CALIDAD EN LA ATENCION DE ENFERMERIA	2	0	1	4	3	2	12
CALIDAD EN LA ATENCION MEDICA	6	7	8	8	1	7	37
CALIDAD EN LA ATENCION EN LABORATORIO	0	1	1	2	0	1	5
CALIDAD EN LA ATENCION DE URGENCIAS	2	1	4	4	0	4	15
CALIDAD EN LA ATENCION DE FACTURACION	5	5	0	1	1	0	12
CALIDAD EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA	1	1	2	1	2	1	8
CALIDAD EN EL SERVICIO FARMACIA	1	1	2	0	0	0	4
CALIDAD EN EL SERVICIO IMAGNES DIAGNOSTICAS	0	1	0	0	0	0	1
CALIDAD EN EL SERVICIO VIGILANCIA	0	1	1	1	0	0	3
CALIDAD EN EL SERVICIO DE PROMOCION Y PREVENCIÓN	0	0	0	0	0	0	0
CALIDAD EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION (PARTOS)	0	1	2	0	0	0	3
CALIDAD EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION	0	0	0	0	1	0	1
CALIDAD EN EL SERVICIO DE ASEO	0	0	0	0	0	0	0
CALIDAD EN EL SERVICIO ADMINISTRATIVO (sistemas)	0	1	1	4	0	0	6
CALIDAD EN EL SERVICIO ADMINISTRATIVO	1	0	0	0	1	0	2
CALIDAD EN EL SERVICIO DE VACUNACION	0	0	0	0	0	0	0
CALIDAD EN ATENCION PREFERENCIAL	0	0	0	0	0	0	0
CALIDAD EN EL SERVICIO DE SALUD MENTAL	2	0	1	3	1	0	7
CALIDAD EN EL SERVICIO DE ECOGRAFIA PRENATAL	0	0	0	0	0	0	0
CALIDAD EN INFRAESTRUCTURA (MANTENIMIENTO)	1	2	1	0	2	0	6
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>30</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>131</b>

Fuente: Oficina SIAU

En la tabla anterior se puede determinar que el total de PQRS, durante el segundo semestre del 2022, fue de 131, de las 271 PQRS, se excluyeron las 199 felicitaciones.

El motivo por el cual se recibió un mayor número de quejas de julio a diciembre de 2022, se debió a Calidad en la Atención médica, con **37 PQRS**, seguidamente, calidad en la atención de Urgencias con un total de **15 PQRS**, calidad en la atención de enfermería con **12 PQRS**, Calidad en la atención de facturación con **12 PQRS**, Calidad en la Atención de Citas con **9 PQRS**, Calidad en el Servicio de Odontología con **8 PQRS**, calidad en el servicio de Salud Mental con **7 PQRS**, entre otras.

Tabla 1: Oportunidad en Respuesta.

MES	OPORTUNAS < 15 DIAS		> 15 DIAS	SIN CONTESTAR	TOTAL PQRS MES
	OPORTUNAS	EXTEMPORANEAS < 15 DIAS	EXTEMPORANEAS > 15 DIAS		
Julio	10	0	0	13	23
Agosto	16	0	0	9	25
Septiembre	18	0	0	7	25
Octubre	17	0	0	13	30
Noviembre	7	0	0	6	13
Diciembre	8	0	0	7	15
Total	76	0	0	55	131

Fuente: Oficina SIAU

De acuerdo a la tabla anterior, suministrada por el área de SIAU, dentro de la oportunidad de respuesta a las peticiones se observa que se respondieron **76 PQRS** oportunamente, se encuentran **55 PQRS sin contestar (Las cuales no se les ha dado respuesta y son extemporáneas)**, correspondiente a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2022), el cual es un número elevado de peticiones sin dar respuesta al usuario.

Vale la pena anotar, que se recibieron **140 felicitaciones** por parte de los usuarios.

## CONCLUSIONES:

- De julio a diciembre de 2022, se recibieron 105 quejas, 5 reclamos, 140 felicitaciones, 15 sugerencias, 6 peticiones, para un total de **271 PQRSF**.
- Del total de las PQRSF de julio a diciembre de 2022, se puede determinar que el 50% corresponde a felicitaciones, 19% quejas, 3% sugerencias, 1% petición, y 1% reclamos.
- se pudo determinar que el total de PQRS, durante el segundo semestre del 2022, fue de 131, de las 271 PQRS, se excluyeron las 199 felicitaciones.
- El motivo por el cual se recibió un mayor número de quejas de julio a diciembre de 2022, se debió a Calidad en la Atención médica, con **37 PQRS**, seguidamente, calidad en la atención de Urgencias con un total de **15 PQRS**, calidad en la atención de enfermería con **12 PQRS**, Calidad en la atención de facturación con **12 PQRS**, Calidad en la Atención de Citas con **9 PQRS**, Calidad en el Servicio de Odontología con **8 PQRS**, calidad en el servicio de Salud Mental con **7 PQRS**, entre otras.
- Dentro de la oportunidad de respuesta a las peticiones se observa que se respondieron **76 PQRS** oportunamente, se encuentran **55 PQRS sin contestar (Las cuales no se les ha dado respuesta y son extemporáneas)**, correspondiente a los meses de julio, agosto, septiembre,

octubre, noviembre y diciembre de 2022), el cual es un número elevado de peticiones sin dar respuesta al usuario.

- Vale la pena anotar, que en el informe se encuentran **55 Peticiones a las cuales no se les ha dado respuesta**, correspondiente a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2021, **las cuales son extemporáneas**, lo cual constituye falta disciplinaria, según Capítulo II, art. 31 Ley 1755 de 2015
- Vale la pena anotar, que se recibieron **140 felicitaciones** por parte de los usuarios.
- Los resultados obtenidos en la evaluación de las PQRS, en el segundo semestre de 2022, se evidencia que se recibieron en total **156 PQRS**, en el mismo periodo del 2022, se recibieron **131 PQRS** (lo que indica que las PQRS, **disminuyeron en 19,08%**, 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:

- 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, subprocessos y colaboradores.
- 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.
- Dar respuesta inmediata a las 55 peticiones pendiente de respuesta y que son extemporáneas.
- Dar respuesta oportuna a las PQRS dentro del plazo estipulado por la norma, pues pueden generar sanciones para la entidad.
- Realizar seguimiento mensual por parte del Comité de Calidad, líderes de los procesos involucrados y Comité de Control Interno Disciplinario.
- 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.
- 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,



**JOHN JOHVER MORENO HERNÁNDEZ**  
Asesor de Control Interno