

Ibagué, Julio 15 de 2024

Doctora

**AURA MARIA ACEVEDO FERNANDEZ**

Gerente USI ESE

Ciudad

**ASUNTO: I INFORME SEMESTRAL DE PQRSF DE JULIO A DIC DE 2024**

A continuación, me permito presentar el I Informe Semestral de PQRS 2024:

**ASPECTOS GENERALES PERIODO DEL INFORME:** Enero 1 a Junio 30 de 2024

**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 Enero a Junio 30 de 2024

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 Enero 1 a Junio 30 de 2024, 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 2024, discriminado por conceptos, así:

**Tabla 1: Consolidado de PQRSF I Semestre 2023.**

MES	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION	TOTAL
ENERO	21	0	25	6	4	56
FEBRERO	17	0	27	0	4	48
MARZO	17	2	14	8	1	42
ABRIL	26	0	12	2	2	42
MAYO	18	0	10	2	4	34
JUNIO	30	0	11	3	3	47
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>	<b>2</b>	<b>99</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>269</b>

Fuente: Oficina SIAU

Los resultados obtenidos de las PQRSF en el I semestre de 2023, evidencian que se recibieron 129 quejas, 2 reclamos, 99 felicitaciones, 21 sugerencias, 18 peticiones, para un total de **269 PQRSF**.

**Tabla 2: Consolidado de PQRSF I Semestre 2024**

MES	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION	TOTAL
ENERO	30	0	16	8	3	57
FEBRERO	30	2	20	8	2	62
MARZO	22	0	18	3	4	47
ABRIL	31	0	31	1	4	67
MAYO	26	0	18	3	8	55
JUNIO	19	0	21	5	4	49
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>2</b>	<b>124</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>337</b>

Fuente: Oficina SIAU

De Enero 1 a Junio 30 de 2024, se recibieron 158 quejas, 2 reclamos, 124 felicitaciones, 28 sugerencias, 25 peticiones, para un total de **337 PQRSF**.



Del total de las PQRSF de Enero 1 a Junio 30 de 2024, se puede determinar que el 28% corresponde a felicitaciones, 53% quejas, 14% sugerencias, 5% petición, y 0,5% reclamos.

**Tabla 3: COMPARATIVO PQRS 2023-2024**

COMPARATIVO I SEMESTRE PQRS 20022-2023 (SIN TENER EN CUENTA LAS FELICITACIONES)	
SEM I 2023	SEM I 2024
<b>170</b>	<b>213</b>

Los resultados obtenidos en la evaluación de las PQRS, en el primer semestre de 2023, se evidencia que se recibieron en total **269 PQRS**(al valor de 269 se les descontaron las felicitaciones que equivalen a 99).

En el mismo periodo del 2024, se recibieron **213 PQRS** (al valor de 337 le descontamos 124 felicitaciones) lo que indica que las PQRS, **aumentaron en 20,18%** con respecto al I semestre del año 2023.

**Tabla 4: Motivo de PQRS**

MOTIVO DE PQRS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
CALIDAD EN LA ATENCION DE ASIGNACION DE CITAS	1	2	2	4	4	6	19
CALIDAD EN LA ATENCION DE ENFERMERIA	8	0	0	1	8	1	18
CALIDAD EN LA ATENCION MEDICA	6	11	7	11	8	5	48
CALIDAD EN LA ATENCION EN LABORATORIO	0	1	2	0	0	1	4
CALIDAD EN LA ATENCION DE URGENCIAS	2	3	2	1	3	4	15
CALIDAD EN LA ATENCION DE FACTURACION	9	5	1	2	4	3	24
CALIDAD EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA	5	3	7	9	3	0	27
CALIDAD EN EL SERVICIO FARMACIA	0	0	0	0	0	0	0
CALIDAD EN EL SERVICIO VIGILANCIA	0	0	0	1	0	0	1
CALIDAD EN EL SERVICIOS GENERALES (ASEO)	0	0	0	0	0	0	0
CALIDAD EN EL SERVICIO DE CITOLOGIAS	0	2	1	3	2	1	9
CALIDAD EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION	0	0	0	0	0	1	1
CALIDAD EN EL SERVICIO DE VACUNACION	3	0	0	1	1	0	5
CALIDAD EN EL SERVICIO ADMINISTRATIVO (SISTEMAS)	1	7	2	0	1	0	11
AGRESION A FUNCIONARIOS	0	0	0	0	0	0	0
CALIDAD EN INFRAESTRUCTURA (MANTENIMIENTO)	1	3	0	0	3	0	7
CALIDAD EN LA ATENCION DE SALUD MENTAL	5	5	5	3	0	6	24
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>42</b>	<b>29</b>	<b>36</b>	<b>37</b>	<b>28</b>	<b>213</b>

Fuente: Oficina SIAU

El motivo por el cual se recibió un mayor número de quejas de julio a diciembre de 2024, se debió a Calidad en la Atención médica, con **48 PQRS**, seguidamente, calidad en el servicio de odontología con **27 PQRS**, calidad en la atención de salud mental con **24 PQRS**, calidad en la atención de facturación con **24 PQRS**, calidad en la asignación de citas con **19 PQRS**, calidad en la atención de enfermería con **18 PQRS**, calidad en la atención de urgencias con **15 PQRS**, calidad en el servicio administrativo(sistemas), con **11 PQRS**, entre otras.

**Tabla 5: Oportunidad en Respuesta.**

MES	OPORTUNAS	< 15 DIAS	> 15 DIAS	EN TRAMITE	FELICITACIONES	TOTAL PQRS MES
	OPORTUNAS	EXTEMPORANEAS < 15 DIAS	EXTEMPORANEAS > 15 DIAS			
ENERO	11	25	0	5	16	57
FEBRERO	19	19	0	4	20	62
MARZO	16	9	0	4	18	47
ABRIL	15	9	12	0	31	67
MAYO	14	23	0	0	18	55
JUNIO	15	6	0	7	21	49
<b>TOTAL</b>	90	91	12	20	124	337

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 **90 PQRS** oportunamente, se encuentran **20 PQRS sin contestar (Las cuales no se les ha dado respuesta y son extemporáneas)**, correspondiente a los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2024), el cual es un número elevado de peticiones sin dar respuesta al usuario.

Vale la pena anotar, que se recibieron **124 felicitaciones** por parte de los usuarios.

## CONCLUSIONES:

- De Enero 1 a Junio 30 de 2024, se recibieron 158 quejas, 2 reclamos, 124 felicitaciones, 28 sugerencias, 25 peticiones, para un total de **337 PQRSF**.
- Del total de las PQRSF de Enero 1 a Junio 30 de 2024, se puede determinar que el 28% corresponde a felicitaciones, 53% quejas, 14% sugerencias, 5% petición, y 0,5% reclamos.
- Se puede determinar que el total de PQRS, en el primer semestre de 2024, fue **de 213 PQRSF**, se excluyeron las 124 felicitaciones.
- El motivo por el cual se recibió un mayor número de quejas de enero a junio de 2024, se debió a Calidad en la Atención médica, con **48 PQRS**, seguidamente, calidad en el servicio de odontología con **27 PQRS**, calidad en la atención de salud mental con **24 PQRS**, calidad en la atención de facturación con **24 PQRS**, calidad en la asignación de citas con **19 PQRS**, calidad en la atención de enfermería con **18 PQRS**, calidad en la atención de urgencias con **15 PQRS**, calidad en el servicio administrativo(sistemas), con **11 PQRS**, entre otras.
- Dentro de la oportunidad de respuesta a las peticiones se observa que se respondieron **90 PQRS** oportunamente, se encuentran **20 PQRS sin contestar (Las cuales no se les ha dado respuesta y son extemporáneas)**, correspondiente a los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2024), el cual es un número elevado de peticiones sin dar respuesta al usuario.
- Vale la pena anotar, que se recibieron **124 felicitaciones** por parte de los usuarios.
- Vale la pena indicar, que en el informe se encuentran **20 Peticiones a las cuales no se les ha dado respuesta**, correspondiente a los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2024,, **las cuales son extemporáneas**, lo cual constituye falta disciplinaria, según Capítulo II, art. 31 Ley 1755 de 2015.

- Los resultados obtenidos en la evaluación de las PQRS, en el primer semestre de 2023, se evidencia que se recibieron en total **269 PQRS**(al valor de 269 se les descontaron las felicitaciones que equivalen a 99). En el mismo periodo del 2024, se recibieron **213 PQRS** (al valor de 337 se descontamos 124 felicitaciones) lo que indica que las PQRS,  **aumentaron en 20,18%** con respecto al I semestre del año 2023.

### **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, subprocesos 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 **20 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