

ESE HOSPITAL DEL ROSARIO

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES PQRDS

Primer Semestre 2023

Julio de 2023

INFORME SEGUIMIENTO PQRDS – PRIMER SEMESTRE, VIGENCIA 2023

Objetivo	El informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes (PQRDS) recibidas y atendidas por los diferentes canales de atención de la E.S.E Hospital del Rosario, durante el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2023, da cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 <i>“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”</i> y lo consagrado en la Ley 1712 de 2014 <i>“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”</i> y la Ley 1755 de 2015 <i>“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”</i> con el fin de poner en conocimiento a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la entidad durante el primer semestre de 2023 en materia de cumplimiento a las PQRDS.
Alcance	El presente informe tiene como finalidad realizar la verificación al procedimiento que realiza la entidad para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, con el fin de la toma de decisiones de E.S.E. Hospital del Rosario que conlleven al proceso de mejorar la atención, participación y acceso a la información para los ciudadanos y entidades.
Métodos Utilizados	Para la elaboración del presente informe se tuvo en cuenta el reporte del de la oficina SIAU.
Conceptos	Petición o Derecho de Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante la entidad por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

	Queja: Insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o particulares que llevan a cabo un servicio público o por la deficiencia en la atención prestada. Reclamo: Insatisfacción por la prestación de un servicio deficiente, retraso, desatención o deficiencia en los servicios prestados por esta entidad. Sugerencia: Recomendación o propuesta de los ciudadanos para el mejoramiento de los servicios, funciones, metas y objetivos de esta entidad. Denuncia: Notificación hecha frente a la entidad en la cual se comunica que se ha cometido un delito o se sabe que alguien es autor de un delito. Solicitud de Información: Petición formulada para acceder a información pública, sin necesidad de que los solicitantes acrediten su personalidad, el tipo de interés, las causas por las cuáles presentan su solicitud o los fines a los cuales habrán de destinar los datos solicitados. Felicitaciones: Son manifestaciones de gratitud por un servicio prestado.
Normatividad	<u>Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991</u>, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. <u>Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia de 1991</u>, todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

	<u>Ley 87 de noviembre de 1993</u>, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones. <u>Ley 1437 de enero de 2011</u>, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. <u>Ley 1474 de 12 de julio de 2011</u>, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. <u>Circular externa número 001 de 20 de octubre de 2011</u>, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial. <u>Decreto 19 de enero de 2012</u>, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Evaluador	Juan Carlos Gutierrez Bernal
Fecha Seguimiento	Julio de 2023

INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012 Control Interno de la E.S.E Hospital del Rosario presenta el informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos Denuncias y Sugerencias (PQRDS) correspondiente al periodo comprendido entre 01 de enero al 30 de junio de 2023.

El presente documento busca mediante herramientas visuales como tablas y gráficos, brindar información detallada sobre las PQRDS recibidas por los diferentes canales habilitados por la Administración, así como el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de cada una de las dependencias. La información fue recopilada con base en el informe consolidado de peticiones generado por la oficina SIAU con fecha de corte de 30 de junio de 2023.

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS COMUNICACIONES

La E.S.E. Hospital del Rosario tiene dispuesto los siguientes canales de servicio para los ciudadanos, a través de los cuales se reciben los diferentes requerimientos:

1. Canal de servicio para atención presencial
2. Canal de servicio para atención virtual (página web y correo electrónico)
3. Canal de servicio por correspondencia (correo físico y buzón de sugerencia)

CANAL	MEDIO	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Atención Presencial	Atención Personal	Días Hábiles de lunes a viernes	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con el responsable de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
	Página Web	24 horas, los requerimientos registrados por este medio se gestionan dentro de días hábiles.	Para radicar PQRDS en línea se accede con el link: www.hospitaldelrosario.gov.co/portal/contáctenos/
Atención Virtual	Correo Electrónico		Se reciben peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través del correo electrónico siau@hospitaldelrosario.gov.co administracion@hospitaldelrosario.gov.co
Atención Correspondencia	Correo Físico y buzón de sugerencia	Días Hábiles de lunes a viernes	Se recibe, radica y direcciona las comunicaciones a cada responsable.

INFORME DE RADICACIÓN DE COMUNICACIONES

El proceso SIAU está conformado por tres procedimientos:

1. Atención y Orientación al Usuario
2. Gestión de Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos y Felicitaciones.
3. Monitoreo de la Satisfacción del Usuario.

Atención y Orientación al Usuario

Como eje fundamental del proceso de SIAU, desarrollado principalmente mediante este procedimiento, se busca siempre mostrar al usuario la comprensión de su situación, transmitirle el esfuerzo realizado por intentar resolver su necesidad y de paso educarlo sobre los conductos

regulares, mecanismos y formas de acceder al Sistema de Salud actual. Y es preciso destacar la importancia de este eje, debido a que los determinantes sociales tienen cada vez mayor relevancia e impacto en la calidad de la salud de los usuarios y cuya influencia se ve reflejada en la misma predisposición con la que llegan al servicio, llegando incluso a dificultar el proceso de atención. Para la ejecución de lo anterior, la oficina de Atención al Usuario cuenta con un funcionario y dispone de canales de comunicación directa que promueven y facilitan la participación de la comunidad. Éstos son:

CANAL	MODO DE CONTACTO
Línea gratuita	018000915521
Líneas telefónicas	3165273567, 6088381956, 6088385277, 6088390047, 6088385026. Gestante: 3178934137 Urgencias: 3178934013 - 3173478594
Físico	Toda correspondencia documentos o escritos – en la oficina de Atención al Usuario SIAU en el horario de 7:00 Am – 12:00 M – 2:00 – 5: 00 pm
Virtual	https://www.hospitaldelrosario.gov.co/portal/contactenos/administracion@hospitaldelrosario.gov.co , gerencia@hospitaldelrosario.gov.co , citasmedicas@hospitaldelrosario.gov.co
Presencial	Proceso personalizado en la oficina de atención al usuario ubicada en el primer piso en horario hábil.
Buzones	Existen 4 buzones de sugerencias ubicados en los pasillos de atención en consulta externa, 1 en urgencias., 1 en atención de hospitalización y en el servicio de Promoción y Prevención. Los cuales son revisados todos los viernes de cada semana, luego se realiza el trámite para dar respuesta en los términos establecidos por el manual del usuario.

El procedimiento de Atención y Orientación al Usuario, hace referencia a la escucha activa y atención al usuario, su familia y/o partes interesadas, solicitando información adicional si es necesario, con el fin de entregar la respuesta o el servicio según lo solicitado, para lo cual se hace uso de la información, normatividad vigente, herramientas, mecanismos y recursos disponibles, contactando funcionarios de otros servicios, personal, virtual o telefónicamente, buscando apoyo en otras entidades cuando esto fuere necesario, sensibilizando sobre los procesos a seguir y ofreciendo otras alternativas, cuando no sea posible resolver la necesidad del usuario o responder satisfactoriamente a su requerimiento.

Se informa a los usuarios sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios que presta la Institución; utilizando los medios de comunicación como son:

Página Web



Facebook



Cartelera



Buzones de Sugerencia



GESTIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES

El proceso del SIAU, desarrolla la gestión de reclamos, sugerencias, agradecimientos y felicitaciones, haciendo uso de los formatos de registro cuya manifestación se recibe, se tramita y se da solución, mediante este procedimiento la entidad busca siempre mostrar al usuario la comprensión de su situación, transmitirle el esfuerzo realizado por intentar resolver su necesidad.

El procedimiento de recepción, tramite de las peticiones, quejas y reclamos se realiza de la siguiente manera correspondiente.

- Diligencia el formato para quejas, reclamos y sugerencias. Se recibe y se radica la manifestación interpuesta por el usuario.
- Validar la información emitida por el usuario.
- Analizar y direccionar la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, de acuerdo al área involucrada.
- Enviar el oficio remitido con copia del formato al jefe del área involucrada, calidad y gerencia.
- Recepcionar y analizar la respuesta formal y elaboración del reporte final.
- Remitir e informar la respuesta oficial al usuario.

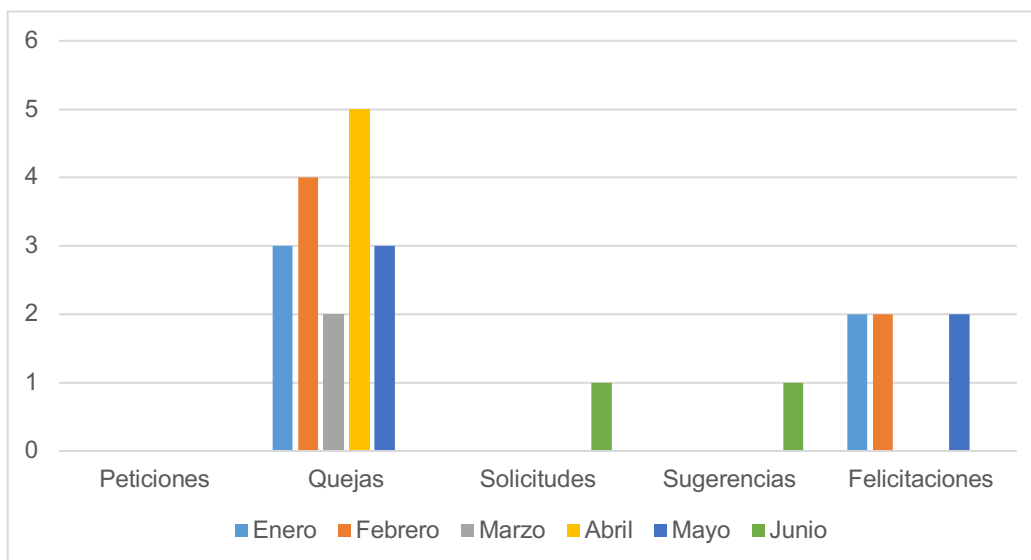
De esta manera se realiza el procedimiento buscando el bienestar del usuario y mejorar la atención como E.S.E Hospital del Rosario.

PROCESO DE QUEJAS Y RECLAMOS							
CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL PRIMER SEMESTRE AÑO 2023							
MANIFESTACIÓN / MES	ENERO	FEBRE	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	3	4	2	5	3	0	17
SOLICITUDES	0	0	0	0	0	1	1
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	1	1
FELICITACIONES	2	2	0	0	2	0	6
TOTAL	5	6	2	5	5	2	<u>25</u>

Tabla N° 1 Fuente: Oficina Siau ESE Hospital del Rosario de Campoalegre.

ANÁLISIS

Según la tabla N° 1 nos muestra el consolidado del primer semestre del año 2023, donde se han recibido un total de veinticinco (25) manifestaciones por los usuarios quienes utilizan el servicio de la ESE Hospital del Rosario, se evidencia que en el mes de mayores manifestaciones interpuestas fue el mes de febrero con seis (6) PQRSD; y el mes de menor manifestaciones fue el mes de marzo y abril.



A cada una de las anteriores quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas y radicadas de los usuarios que utilizan los servicios de la E.S.E Hospital del Rosario la oficina de SIAU realizó el trámite establecido según lo indicado en el Manual de Atención al Usuario, en cumplimiento a los términos de oportunidad.

CANALES DE RADICACIÓN DE PQRDS DEL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2023

CANAL DE RADICACION P.Q.R.S.F					
P.Q.R.S. D	BUZÓN	OFICINA SIAU	OFICINA GERENCIA	CORREO ELECTRONICO	TOTAL
QUEJAS	10	5	0	2	17
SOLICITUDES	0	0	0	1	1
RECLAMOS	1	0	0	0	1
FELICITACIONES	5	1	0	0	6
TOTAL	16	6	0	3	25

Tabla N° 2 Fuente: Oficina Siau ESE Hospital del Rosario de Campoalegre

Según la tabla N° 2 se relaciona los canales de radicación donde se presentaron las manifestaciones por escrito del primer semestre del año 2023, donde se presentó mayor cantidad de radicados fueron por el buzón de sugerencias con 16 manifestaciones, seguidamente la oficina de SIAU con 6 manifestaciones y por último el correo electrónico con 3 manifestaciones.

CONSOLIDADO P.Q.R.D.S. POR SERVICIO DEL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2021

Clasificación / Servicio	Urgencias	Rayos X	Odontología	Farmacia	Orientador	Control crecimiento	Facturación	Hospitalización	Consulta Externa	TOTAL
QUEJAS	5	0	2	1	1	2	2	1	3	17
SOLICITUD	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3
FELICITACIONES	1	0	1	0	1	0	0	0	2	5
TOTAL	8	0	4	1	2	2	2	1	5	25

Tabla N° 3 Fuente: Oficina Siau ESE Hospital de Rosario de Campoalegre

Según la tabla N° 3 se evidencia que el servicio donde se presentaron mayor cantidad de manifestaciones fue Urgencias con un total de 8 peticiones entre ellas 5 quejas, 2 solicitudes y 1 felicitaciones, seguidamente está el servicio de odontología con 4 peticiones.

Procedimiento: Se realiza la retroalimentación correspondiente de la inconformidad interpuesta por los usuarios a la coordinadora de cada servicio e igualmente al grupo de seguimiento y vigilancia de seguridad al paciente, talento humano y calidad.

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2023

La satisfacción de los usuarios es considerada un indicador de calidad de resultado y puede definirse como el grado de cumplimiento por parte del Sistema de Salud respecto de las expectativas del usuario en relación a los servicios que éste le ofrece.

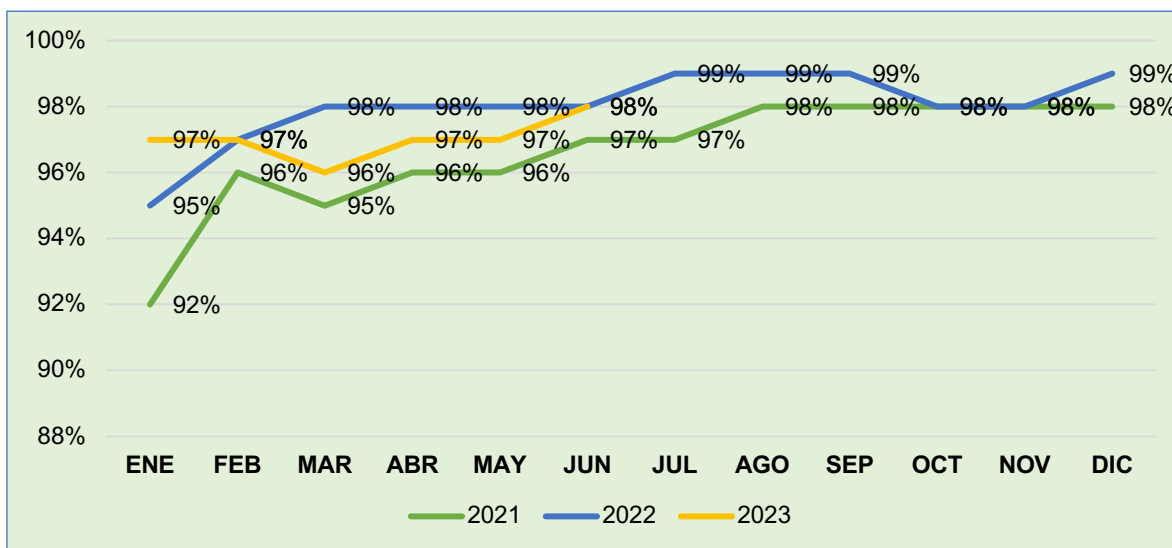
Dentro de la metodología aplicada para medir el grado de satisfacción se encuentra la aplicabilidad de la encuesta institucionalizada por la E.S.E. Como instrumento aplicado en diversos servicios y estructurada para evaluar los procesos: Derechos y Deberes, Procesos Administrativos, Proceso previo a la atención, Proceso de atención, Proceso posterior a la atención, Proceso de Retroalimentación por parte del usuario y Satisfacción Global, los cuales integran la globalidad del

servicio y contienen la información para el respectivo análisis, el cual es correspondiente al estudio de encuestas aplicadas.

Durante el primer semestre del año 2023, cada mes se realiza la aplicación de 300 encuestas realizadas de manera presencial o mediante una llamada telefónica a los usuarios que utilizaron los servicios de la ESE Hospital del Rosario, urgencias, aislamiento, consulta externa, odontología, laboratorio, vacunación, farmacia, facturación, crónicos, psicología, rayos x, hospitalización, control de gestantes, control de crecimiento.

A continuación, se relaciona las gráficas donde son evaluados los criterios de satisfacción del primer semestre del año 2023 de esta manera arrojando el porcentaje de satisfacción logrado de acuerdo a las encuestas aplicadas a los usuarios que utilizan los servicios de la E.S.E. Hospital del Rosario.

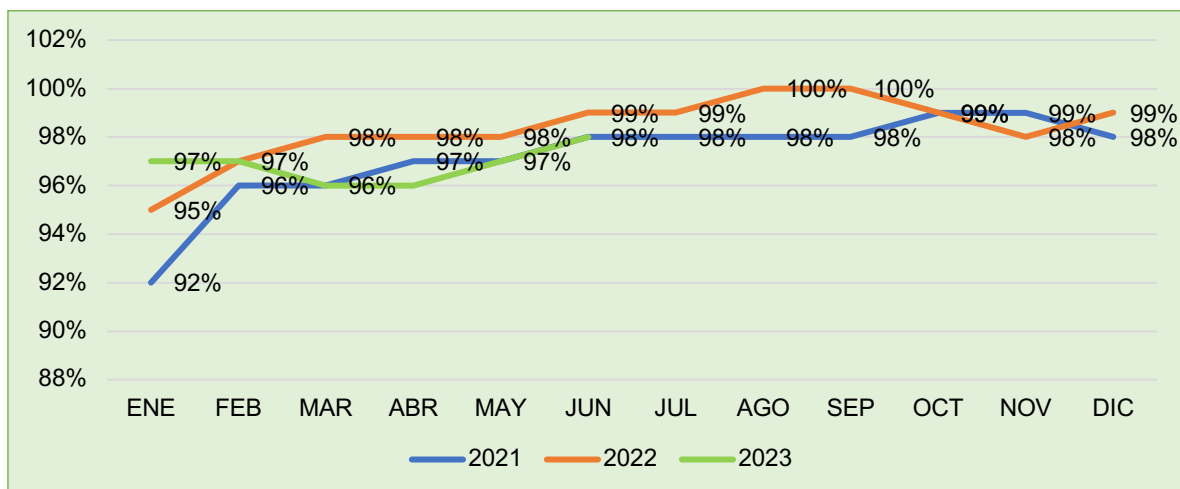
PROPORCION DE SATISFACION GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE LA IPS?



Grafica N° 1: Fuente: Oficina Siau ESE de Rosario Campoalegre

Según la gráfica N° 1 muestra la proporción de satisfacción global respecto a los servicios de salud que utiliza los usuarios durante la vigencia del primer semestre del año 2023 con un comparativo del año 2021, 2022, 2023 como se evidencia que en el año 2023 en el mes de enero se inicia con una proporción de un 97 %, febrero con un 97 %, marzo 96, abril 97 %, mayo 97 % y junio 98% de satisfacción. Lo cual se evidencia que se logró tener la meta establecida por encima del 95 % de satisfacción.

PROPORCION DE SATISFACCION: ¿RECOMENDARIA SU IPS A UN FAMILIAR O AMIGO?



Grafica N° 2: Fuente: Oficina Siau ESE de Rosario Campoalegre

En la gráfica N° 2 muestra la proporción de usuarios que recomiendan la E.S.E Hospital del Rosario, durante la vigencia del 1er semestre del año 2023, iniciando el mes de enero con una proporción de un 97 %, febrero con un 96 %, marzo 96%, abril 97%, mayo 97%, y terminando en el mes de junio 98 % de la satisfacción. Donde se evidencia que se logró superar la meta del 95% de satisfacción.

RECOMENDACIONES

- Continuar con la aplicación de las encuestas de satisfacción del usuario, tabular y analizar las opiniones de los usuarios sobre la atención recibida.
- Adelantar estrategias o mecanismos de promoción adecuados para fortalecer e incentivar el uso de los canales virtuales.
- Cuando una PQRDS ingresa por correo electrónico Institucional o correo personal, debe ser radicada en la oficina SIAU, esto es responsabilidad de quien recibe dicha petición.
- Se reitera que, toda PQRDS que se asigna a las diferentes áreas, debe cumplir con una trazabilidad la cual se ve reflejada en el movimiento del documento.
- Es de suma importancia tener en cuenta la gestión que tienen las PQRDS dentro de la entidad a la hora de tramitarlas, debido a que se puede presentar los siguientes casos: Traslado por competencia a otra entidad, ampliación de términos, solicitud de información por petición con datos incompletos. Si esto se presenta tener en cuenta darle a conocer al usuario por medio de un oficio u correo electrónico el estado de la solicitud y la posible amplitud de tiempo de respuesta.

- Gestionar la adquisición de un software de gestión para realizar trazabilidad y seguimiento a la gestión de las PQRDS de forma oportuna.
- Continuar con las acciones que garantizan la oportunidad en los tiempos de respuestas definidos en la normatividad vigente, dando cumplimiento a la Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015. Evitando posibles demandas y desacatos en contra de la ESE Hospital del Rosario.


Elaboró: JUAN CARLOS GUTIÉRREZ BERNAL
Asesor de Control Interno