



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

Doctora

LUZ YAMILETH GARZON SANCHEZ

Gerente E.S.E Hospital Mario Correa Rengifo

Cali-Valle del Cauca

**ASUNTO: INFORME SEGUIMIENTO A PQRS DEL SEGUNDO SEMESTRE DE
2021**

Por medio de la presente me permito dar a conocer el informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, correspondiente al Primer Semestre de la vigencia 2021, dando cumplimiento a 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 a las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. Que también lo encontraran en la página web principal de toda entidad pública.

Por lo anteriormente expuesto, se realizó el análisis de las diferentes solicitudes allegadas a la E.S.E. Hospital Mario Correa Rengifo , a través de los diferentes medios dispuestos para ello, logrando establecer el comportamiento de las respuestas a este tipo de trámites y postulando una serie de medidas con el fin de mejorar la eficiencia en este servicio a la ciudadanía.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes

Atentamente

MARTHA POLO MOTTA

Técnico administrativo - Control Interno

PROYECTO: MARTHA POLO MOTTA



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
Nit No. 890.399.047-8

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA E.S.E HOSPITAL MARIO CORREA
RENGIFO , EN CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE
JULIO DE 2011.

PERIODO: JULIO 01 A 31 DE DICIEMBRE DE 2021

CONTROL INTERNO
E.S.E HOSPITAL MARIO CORREA RENGIFO
2021



NORMATIVIDAD

- ✓ Constitución Política de Colombia en los artículos 23 y 74, establece que 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.
- ✓ Ley 962 de 2002, artículo 6, inciso 3 sobre tramite de PQRS por medios tecnológicos o electrónicos.
- ✓ Ley 1437 de 2005, artículo 7 establece que las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes: habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- ✓ Ley 1474 de 2001, artículo 76 establece que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la Misión de la entidad.
- ✓ Ley 1755 de 2015, artículo 13, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el Art. 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Mediante él se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

- ✓ Ley 1755 de 2015, artículo 14, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda; petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

- ✓ Ley 1755 de 2015, artículo 15, las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación transferencia de datos.
- ✓ Ley 1755 de 2015, artículo 20, las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.
- ✓ La oficina de control interno es la encargada de presentar informe semestral a la gerencia de la E.S.E, sobre el proceso de las PQRS y su adecuado y pronto cumplimiento, con base a esto, se elabora el presente documento

GENERALIDADES

El área del SIAU de la E.S.E. Hospital Mario Correa Rengifo, en corresponsabilidad con las demás dependencias, tiene el compromiso de dar gestión a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias que son recepcionadas por los diferentes canales de atención que la E.S.E dispone para la ciudadanía.

OBJETIVO GENERAL

Informar a la Gerencia el estado de la atención de las PQRS, con el fin de establecer acciones de mejoramiento que permitan incrementar la satisfacción de los ciudadanos, en este caso el seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones. Verificar el cumplimiento en el tiempo de respuesta y su pertinencia, a las solicitudes y/o preguntas de los usuarios, identificar debilidades que permitan implementar mejoras en los trámites de las PQRS. E igualmente informar la gestión adelantada desde esta oficina.



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

ALCANCE

Reportar el estado de atención de los derechos de petición y las PQRS que llegan a la E.S.E Hospital Mario Correa Rengifo por los canales de atención dispuestos para ello. Y generar estadísticas referentes a la clasificación, direccionamiento y seguimiento de los derechos de petición y de las PQRS recibidas.

SEGUIMIENTO PQRS

El análisis realizado a las PQRS allegadas a la E.S.E Hospital Mario Correa Rengifo, hacen parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – 2020, dentro del cuarto componente “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, en el cual se establecen diferentes actividades con el fin de dar cumplimiento a lo establecido respecto a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias por parte de los ciudadanos. El presente informe se elaboró en base de los PQRS, reportados en la dependencia del SIAU, en el cual se visualiza las peticiones ingresadas por los diferentes canales de atención de la E.S.E Hospital Mario Correa Rengifo, Durante el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2021

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que ingresa por medio físico al buzón de sugerencias, o por medio de la página web: <https://www.hospitalmariocorrea.org>.

ATENCION Y ORIENTACION AL USUARIO

La recepción de las distintas solicitudes e inquietudes de PQRS de los usuarios de la E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO ESE, se reciben a través de los siguientes canales directos de comunicación usuario - entidad:

- ✓ **PRESENCIAL:** Proceso personalizado en la Oficina de Atención al Usuario ubicada en primer piso al frente de la sala de espera principal, en horario hábil.
- ✓ **BUZON DE SUGERENCIA:** existen, 9 buzones, ubicados en sala principal, consulta externa, urgencias, medicina interna, cirugía, laboratorio, quirúrgicas, ortopedia y pediatría. A los cuales se les da apertura los días



lunes, miércoles y viernes con un representante de la comunidad (asociación de usuarios)

- ✓ **CORREO INSTITUCIONAL:** El correo institucional que presenta la entidad a través de su oficina SIAU para las PQRS es: quejas@hospitalmariocorrearengifo.gov.co
- ✓ **LINEA TELEFONICA Y CALL CENTER:** La entidad ha dispuesto la línea telefónica de atención al usuario dispuesto en horario laboral de la oficina SIAU a través del Número: 3180020 extensión 114 y 147.

Call Center 602 3230825 prestación del servicio de contact-center para dar apoyo a los procesos de asignación de citas médicas especializadas, en el call center, y asignación de citas para ayudas diagnósticas, y atención de llamadas internas de las áreas de pediatría, Siau post-quirúrgicas-terapias en nuestras instalaciones.

- ✓ **ENCUESTAS:** Encuestas de satisfacción del usuario, aplicadas presencial y telefónicamente.

La Oficina de Control interno ha validado y revisado el funcionamiento de los diferentes canales de comunicación y encuentra que están en pleno uso y funcionamiento. La entidad, promueve el uso de los mecanismos de participación ciudadana como buzones, encuestas de satisfacción y desde la Oficina de Atención al Usuario, se dan orientaciones para la solución de inquietudes de pacientes y familiares que llegan por primera vez a la Institución

ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO DEL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021.

La información consolidada en todos los canales de comunicación de la entidad para la recepción de las distintas PQRS, durante el periodo del II SEMESTRE del 2021, fue procesada por la Coordinadora de la oficina SIAU, arrojando los siguientes resultados:




"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO
 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
 Nit No. 890.399.047-8

| TRAMITE | TOTAL | PORCENTAJE |
|--------------|-----------|------------|
| SUGERENCIA | 15 | 24% |
| QUEJA | 20 | 32% |
| RECLAMO | 28 | 44% |
| FELICITACION | 0 | 0 |
| TOTAL | 63 | |

La E.S.E Hospital Mario Correa Rengifo, en el periodo estudiado recibió sesenta y tres (63) PQRS, los cuales fueron respondidos en su totalidad en los tiempos estipulados.

|  | | LAS CAUSAS DE PQRS DEL SEGUNDO SEMESTRE 2021 | | |
|---|----------------------------|--|----|-------------|
| CAUSA DE QRS | PROCESO | CANTIDAD | # | % |
| INADECUADA ATENCIÓN | AMBULATORIO | 3 | 16 | 25% |
| | CIRUGIA | 2 | | |
| | CONTRATACIÓN Y MERCADEOS | 8 | | |
| | GESTIÓN DE AMBIENTE FISICO | 1 | | |
| | HOSPITALIZACIÓN | 1 | | |
| | URGENCIA | 1 | | |
| INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO | AMBULATORIO | 2 | 30 | 48% |
| | CONTRATACIÓN Y MERCADE | 1 | | |
| | CIRUGIA | 9 | | |
| | UCI | 1 | | |
| | HOSPITALIZACIÓN | 7 | | |
| | GESTIÓN DE AMBIENTE FISICO | 1 | | |
| | URGENCIA | 9 | | |
| DEMORA EN LA ATENCIÓN | CIRUGIA | 2 | 7 | 11% |
| | URGENCIA | 2 | | |
| | AMBULATORIO | 2 | | |
| | AYUDAS DIAGNOSTICAS | 1 | | |
| INADECUADA INFORMACIÓN | AMBULATORIO | 1 | 2 | 3% |
| | CONTRATACIÓN Y MERCADEO | 1 | | |
| INADECUADA PRESENTACIÓN DE INFRAESTRUCTUR A FISICA | GESTIÓN DE AMBIENTE FISICO | 4 | 8 | 13% |
| | HOSPITALIZACIÓN | 4 | | |
| TOTAL | | 63 | | 100% |



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

En el segundo semestre de año 2021 que comprende de Julio a Diciembre de 2021 las quejas, reclamos, sugerencia recepcionada por los diferentes medios o canales como: buzones de sugerencia, presencial y correo se recopilaron 63 QRS las cuales se evidenciaron 20 Quejas, 28 Reclamos Y 15 Sugerencias en las cuales se identificaron las siguientes causas : DEMORA EN LA ATENCIÓN cantidad 7 equivalente al (11 %), INADECUADA ATENCIÓN cantidad 16 equivalente al (25 %) , INADECUADA PRESTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA cantidad 8 equivalente al (13%), INCORFORMIDAD CON EL SERVICIO cantidad 30 equivalente al (48%), INADECUADA INFORMACIÓN cantidad 2 equivalente al (3%) como representan en las gráfica anterior para un total de 63 PQRS correspondiendo a un (100%) de quejas, reclamos y sugerencias.

CONSOLIDADO DE PQRS POR DEPENDENCIAS

En el periodo auditado, las dependencias a las cuales fueron dirigidas los PQRS, son:

| PROCESOS AFECTADOS POR QRS | | MEDIOS DE RECEPCIÓN DE QRS | |
|----------------------------|-----------|----------------------------|-----------|
| PROCESO | Cantidad | Canal de Recepción PQRS | Total QRS |
| AMBULATORIO | 8 | BUZÓN | 35 |
| AYUDAS DIAGNOSTICAS | 1 | CORREO | 3 |
| CIRUGIA | 13 | PRESENCIAL | 25 |
| CONTRATACIÓN Y MERCADEO | 10 | Total Resultado | 63 |
| GESTIÓN DE AMBIENTE FISICO | 6 | | |
| HOSPITALIZACIÓN | 12 | | |
| UCI | 1 | | |
| URGENCIA | 12 | | |
| Total Resultado | 63 | | |

Los servicios que presentaron mayor PQRS por parte de los usuarios fueron: cirugía, contratación y mercadeo, hospitalización, urgencias y ambulatorio

Al evaluar los tiempos de respuestas, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1437 de 2011, se encuentra que todas las solicitudes recepcionadas fueron atendidas oportunamente para el periodo julio – diciembre de 2021.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

En el periodo comprendido entre el 01 de julio y 31 de diciembre de 2021, evidenciamos que:

- Dentro de los motivos generadores de las PQRS recibidas por los usuarios, se encontró que en la mayoría de los casos corresponden a insatisfacción con el servicio y por trato inadecuado. Esto indica que falta adherencia al código de integridad, al plan estratégico y a la política de humanización.
- del requerimiento de reclamos se debe a la oportunidad en atención a los usuarios en las horas establecidas como lo es; la cancelación de agenda a destiempo en ambulatorios principalmente por falla oportunidad en las citas el horario de atención y fallas en la oportunidad de respuesta del Call-Center., y en menor proporción Incumplimiento en Cirugía: Fallas en la oportunidad quirúrgica – Programación de cirugías, Urgencias: Fallas en la oportunidad de la atención, trato digno
- del requerimiento de sugerencias como el nombre lo dice los usuarios recomiendan mas continuidad con el aseo en los baños ya que en el área de hospitalización hay un solo servicio, Infraestructura, baños pacientes, sofá o colchonetas para los acompañantes
- En la página web de la Institución. <https://www.hospitalmariocorrea.org>. Hay un chat, es una sala de chat pública, el cual se facilita información a nuestros usuarios, pacientes, familiares de manera respetuosa, educada. La mayor cantidad de solicitudes de información es citas con especialistas y ayudas diagnósticas. Refieren que los teléfonos y correos electrónicos no les dan respuesta a las solicitudes.
- Los buzones de sugerencias se encuentran en malas condiciones, se debe solicitar revisión y arreglo por seguridad de chapas y limpieza de estos.
- Realizar capacitaciones permanentes a todo el personal adscrito y vinculado a la ESE, mediante las diferentes modalidades, en humanización de la atención en salud y en general los valores corporativos, para el trato adecuado a los usuarios.



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

- Realizar plan de mejora con respecto al Call Center ya que en la revisión de las estadísticas presentadas por el proveedor desde el mes de junio a diciembre de 2021 a grandes rasgos se evidencia que tenemos un porcentaje representativo de llamadas no contestadas. Esto para evidenciar el motivo del por qué esas llamadas no son contestadas y hacer el reconocimiento de aspectos importantes para el desarrollo y buena ejecución del contrato.
- Tener en cuenta las recomendaciones y observaciones que la oficina de Control Interno deja consignados en los diferentes informes
- La circular 008 del 2018 de la Súper Salud donde nos habla de los multicanales en este caso Canal Telefónico dice **“Las EAPB e IPS deben contar con una línea local las veinticuatro (24) horas de los siete (7) días de la semana. Todas las entidades deberán atender y resolver de fondo todas las llamadas que se hagan a estos números”**

Se sugiere que para poder cumplir con la circular 008, al terminar la jornada de 7:30 a 5:30 se siga contestando en el turno que haya en urgencias, facturación o anexos (revisar como puede ser posible).

Nota:

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

Aprovechar las PQRS como una oportunidad para que desde el manejo sistemático de las mismas, los equipos de trabajo puedan mejorar la tarea cotidiana sin alterar el ritmo habitual de trabajo.

Martha polo Motta
OFICINA DE CONTROL INTERNO