

Santiago de Cali, 26 de Julio de 2023

## **INFORME SEGUIMIENTO A PQRSF PRIMER SEMESTRE DEL 2023**

### **CONTROL INTERNO**

#### **1. NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011  
Ley 1437 de 2011  
Circular externa No. 001 de 2011 expedida por El Consejo Asesor Del Gobierno Nacional En Materia De Control Interno De Las Entidades Del Orden Nacional Y Territorial.  
Decreto 019 de 2012  
Decreto 943 de 2014  
Ley 1712 de 2014  
Ley 1755 de 2015  
Ley 1757 de 2015

#### **2. OBJETIVO**

Verificar el cumplimiento de los niveles y trámites de atención ciudadana a partir de la evaluación de la gestión de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones durante el periodo comprendido de enero 1 a junio 30 de 2023, con el fin de contribuir con la mejora del servicio óptimo que satisfaga las necesidades de los usuarios del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E.

#### **3. ALCANCE**

Comprobar el debido cumplimiento del orden normativo nacional y a nivel institucional, del procedimiento de gestión petición, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones: *Código Versión Pagina Vigencia SEAU-P-002-17 07 1 de 24 Diciembre 2020*, en cuyo objetivo se precisa "Establecer la metodología para dar cumplimiento al derecho consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y es regulado por la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016, la cual indique la recepción, trámite, gestión y respuesta eficiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por los usuarios frente a los servicios ofrecidos por el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E" al ser recibidas por cualquier medio realizando su respectivo trámite y prestando un servicio eficiente de acuerdo a la Constitución y a las leyes; garantizando de esta manera la participación ciudadana, basada en el derecho que tiene todo ciudadano de obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y requerimientos.

#### **4. METODOLOGIA APLICADA**

Verificación de la información suministrada por la Oficina del SIAU (Sistema de Información y Atención al Usuario).

## 5. ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Durante el Primer Semestre del año 2023 se radicaron 173 QRSF, 47 más que en el Segundo semestre del año 2022 (Periodo en que se radicaron 126 QRSF), en los distintos puntos de acceso que el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. dispone para que los clientes externos puedan tener acceso a este tipo de trámites haciendo uso efectivo de nuestra política de participación ciudadana.

Es de resaltar que el 40.46% de los tramites, obedecen a manifestaciones hechas por usuarios asociadas a felicitaciones producto de la prestación del servicio efectuado desde los procesos misionales y de apoyo, afianzando y fortaleciendo también desde el modelo de atención las expresiones de calidez, amabilidad, oportunidad y seguridad en coordinación con el programa de humanización de la E.S.E.

Clasificación	Primer Semestre de 2023	Segundo Semestre de 2022	Porcentaje de Variación con respecto total de PQRSF Segundo Semestre 2022
QUEJAS	30	17	76,47%
RECLAMOS	54	54	0
FELICITACIONES	70	46	52,17%
SUGERENCIAS	19	9	111,11%
TOTAL	173	126	37,30%

GRAFICA 1: Comparativo (QRSF) Primer Semestre. 2023 y Segundo Semestre. 2022



Estas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones se consolidan en la información que se presenta a continuación:

Radicación por Servicios



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
**MARIO CORREA RENGIFO**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8

SERVICIOS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
ADMISIONES URGENCIAS		1		1
AMBULATORIO		2		2
ARCHIVO			1	1
ASEO			1	1
ASIGNACIÓN CITAS AYUDAS DIAGNOSTICAS	1	3	1	5
ASIGNACIÓN CITAS MEDICAS		1	1	2
BAÑOS		2	2	4
CALLCENTER	2	25	1	28
CIRUGIA	2			2
CONSULTA EXTERNA	13	4		17
ENDOSCOPIA	1			1
ENTRADA PRINCIPAL			1	1
FACTURACIÓN CONSULTA EXTERNA		4		4
FACTURACIÓN URGENCIAS	1			1
INFORMACION		1		1
MANTENIMIENTO			1	1
MEDICINA INTERNA	1	1		2
ORTOPEDIA		1	1	2
PEDIATRIA		1	8	9
PROGRAMACIÓN CIRUGIA		5		5
RX	1			1
SEGURIDAD	2			2
UCI	1			1
URGENCIAS	5	3	1	9
<b>Total general</b>	<b>30</b>	<b>54</b>	<b>19</b>	<b>103</b>

### RADICACIÓN POR EPS

EPS	CANTIDAD
ASMETSALUD	12
COMPENSAR	1
COOSALUD	13
EMSSANAR	72
NUEVA EPS	2
PARTICULAR	2
SALUDTOTAL	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>103</b>

## RADICACIÓN POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
BUZÓN	66
PRESENCIAL	37
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>103</b>

## RADICACIÓN POR CAUSAS

CAUSAS	CANTIDAD
DEMORA EN LA ATENCIÓN	5
INADECUADA ATENCIÓN	22
INADECUADA INFORMACIÓN	5
INADECUADA PRESENTACIÓN DE	17
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO	54
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>103</b>

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se recomienda realizar las actividades y ajustes necesarios a fin de dar aplicación a la Circular 202315100000010-5 de 2023 – Tiempos de Respuesta PQR junio 28, 2023. La Superintendencia Nacional de Salud realiza modificación con respecto a tiempos para dar respuesta a peticiones / reclamos en salud.

Los registros relacionados a las PQR, deberá tener mínimamente la siguiente información:

- Fecha de recibo de la PQR.
- Canal de presentación de la PQR.
- Codificación asignada por la entidad.
- Entidad a la cual se presenta la PQR (Asegurador – Prestador).
- Nombre del peticionario.
- Número de identificación del peticionario.
- Datos de contacto del peticionario.
- Aspecto o tema principal que motivó la queja.
- Indicar si existe fallo judicial o no (Tutela).
- Lugar de origen de la petición: Departamento y Municipio
- Régimen (Contributivo, subsidiado, excepción, especial).
- Estado de la PQR.
- Fecha de solución de la PQR.

- Acción realizada para solucionar la PQR y solicitudes de información (descripción breve y soportes correspondientes).
  - Ante una negación de la solicitud debe indicarse motivo de la negación y responsable de la negación.
  - Términos para resolver las PQR:
  - Reclamos de riesgo simple: Máximo tiempo de respuesta 72 horas calendario. Se encuentran allí:
  - Consultas médicas y de apoyo diagnóstico. Debe asignarse dentro de las 48 horas siguientes, en población mayor a 62 años.
  - Fórmula de medicamentos. Entrega en el domicilio del paciente dentro de las 48 horas siguientes, en población mayor a 62 años.
  - Reclamo por entrega completa de medicamentos. Debe realizarse entrega máximo a las 48 horas de presentada la PQR.
  - Continuidad de servicios. Una vez iniciada la atención no puede interrumpirse la atención por razones administrativas o económicas.
  - Reclamos de riesgo priorizado: La respuesta debe darse en un plazo máximo de 48 horas.
  - Reclamos de riesgo vital: La respuesta debe darse en un plazo máximo de 24 horas.
2. Se destaca la mejora continua del equipo SIAU, toda vez que se evidencia una mayor celeridad y oportunidad en la gestión de las PQRSF desde la vigencia 2022 a la fecha.
- 3 Se respondieron las 103 QRSF en el término establecido por la Ley (15 días hábiles, se aplicaron estrategias para reducir los tiempos de respuesta y dar cumplimiento a la normatividad vigente.
4. Con relación al Modelo de Atención de la entidad, las peticiones, quejas y reclamos instauradas por parte de los usuarios obedecen en su mayoría a fallas en el call center, infraestructura, inadecuada atención: a la poca amabilidad del personal seguido de la calidez en la atención.
6. Se sugiere, continuar a través del modelo de atención y el programa de humanización el fortalecimiento en el cuidado de los clientes externos y la forma en que se aborda al usuario desde su ingreso hasta su salida.

Atentamente,



**JENNY LORENA GAMEZ VALLEJO**  
Jefe de Oficina de Control Interno