

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQRS)

SEGUNDO INFORME SEMESTRAL VIGENCIA 2022

ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA

OFICINA DE CONTROL INTERNO
BELINDA BAENA ORTIZ
Jefe oficina de control interno

Galapa, 25 de Enero de 2023

INTRODUCCION

El presente informe de análisis a las P, Q, R, S (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) de la ESE Centro de Salud de Galapa, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre del 2022, de acuerdo a los datos arrojados en los distintos canales de atención y los reportados por las dependencias en el cual fue radicado el trámite.

La oficina de Control Interno en cumplimiento de las directrices emanadas de la presidencia de la república y en especial el Artículo 76 de la ley 1474 de 2001, en donde se dan las pautas para que sea la Oficina de Control Interno quien ejercerá monitoreo permanente y elaborara un informe con periodicidad semestral en donde se refleje el comportamiento durante este periodo, con el objetivo de identificar las falencias y destacar las fortalezas detectadas; este informe será presentado a la alta dirección y publicado en la página web institucional.

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de la Ley 190 de 1995, en su artículo 53 que dice: "En toda entidad pública deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen relacionado con el cumplimiento de la misión de la entidad".

De igual manera, lo reglado en la Ley 1474 de 2011, en su artículo 76 que formula la elaboración por parte de la oficina de Control Interno del presente informe. Dar cumplimiento a uno de los Roles y Responsabilidades de la oficina de Control interno, como es el seguimiento y la evaluación independiente, en este caso el seguimiento de las peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones. Verificando el cumplimiento en el tiempo de respuesta y su pertinencia, a las solicitudes y/o preguntas de la comunidad, identificar debilidades que permitan implementar mejoras en los tramites de las PQRS.

ALCANCE

El presente informe corresponde a las Quejas, Reclamos, Solicitudes y satisfacción de estos mismos presentadas por usuarios durante el periodo correspondiente del 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2022, de acuerdo a los procedimientos documentados para estos casos que cuenta la Entidad.

DISPOSICIONES LEGALES

- Constitución política, artículo 23
- Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", artículo 12 literal i) "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente".
- Ley 1437 de 2011, código contencioso Administrativo; del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Ley 1755 de 2015, 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
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto 1499 de 2017, por el cual se modifica el decreto 1083 de 2015 (función pública) en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el Artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, Modelo Integrado de Planeación Y gestión.

CANALES DE ATENCION

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCION	DESCRIPCION
Escrita	Radicación escrita en Oficina de atención al usuario Ubicada en el 1er piso	Calle 12 Carrera 16 esquina	Lunes a Viernes 8 a.m. a 3:00 p.m. Sábados 8 a.m. a 11:00 a.m.	Se recibe la PQRS en la oficina de Atención al Usuario y en los buzones establecidos. (Consulta Externa, Odontología, PMS y Urgencia). Posteriormente se procede a dar el respectivo trámite; 15 días hábiles para su respuesta.
	Buzón Sugerencias	Calle 12 Carrera 16 esquina	Lunes a Viernes 8 a.m. a 3:00 p.m. Sábados 8 a.m. a 11:00 a.m.	Todos los martes se abre los tres buzones de sugerencias en compañía de un representante de la asociación de usuarios de la ESE Centro de Salud de Galapa y como tal se invita a un usuario.
Virtual	Correo Electrónico Institucional	siau@hospitalgalapa.gov.co	Lunes a Viernes 8 a.m. a 3:00 p.m. Sábados 8 a.m. a 11:00 a.m.	Las PQRS llegan a este correo y la persona encargada lo revisa para su debido trámite.
	Página Web/link	https://www.hospitalgalapa.gov.co/contactenos/	El portal se encuentra activo las 24 horas	Por este canal, se reciben PQRS las cuales llegan directamente al correo electrónico de siau@hospitalgalapa.gov.co

La ESE Centro de Salud de Galapa ha establecido canales de atención, a disposición de los usuarios para el acceso a trámites, servicios e información y recepción de cada uno de los requerimientos enmarcados en las PQRS.

El objetivo del trámite es medir la eficiencia, eficacia y el nivel de satisfacción del servicio prestado por la entidad.

ANALISIS DE LA INFORMACION

Buzón de Sugerencias

En el análisis se observa, que, durante el segundo semestre del año 2022, desde el 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2022, se elaboraron 4 de actas de apertura y análisis de las sugerencias depositadas en los buzones que se encuentran en la institución en los servicios de Consulta Externa, Odontología, Promoción y mantenimiento de la Salud y Urgencias o a través de las oficinas de atención al usuario así:

Fecha Sugerencia	Fecha Acta	Nombre Usuario	Acción cometida	Consulta Externa	Odontología	Pms	Urgencias

A 23 de agosto que fue la última apertura se evidencia 0 sugerencia y 0 queja.

Según las actas entregadas de las aperturas de buzón, solo se evidencias realizadas durante el mes de agosto. Desde el mes de noviembre hasta diciembre estos se encontraban deshabilitados por estar averiados.

Se evidencian 2 cartas de solicitud de reemplazo de los buzones por estar en mal estado, con fecha 3 de agosto y 24 de noviembre.

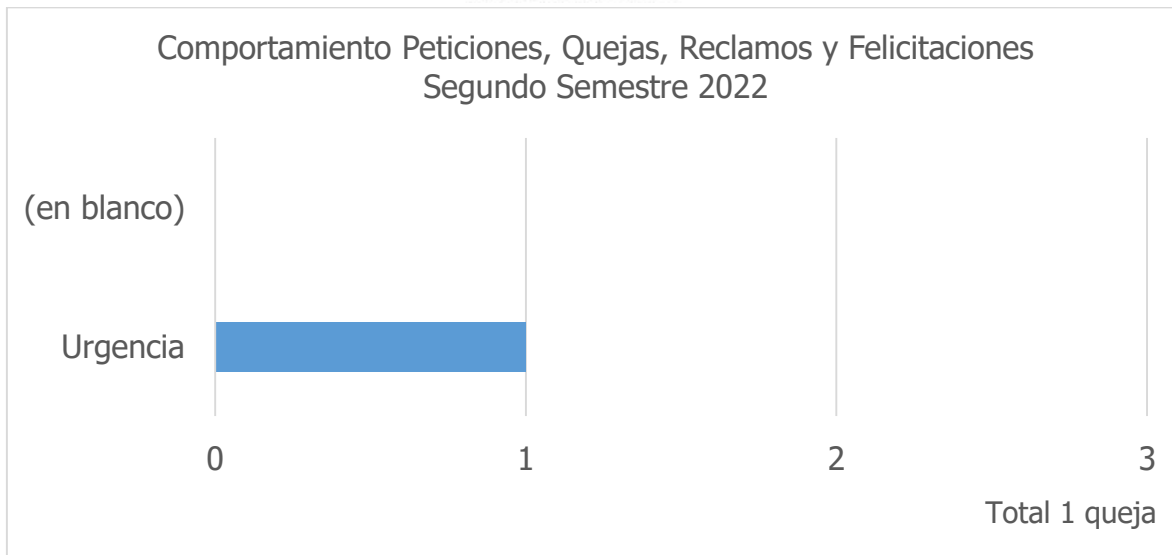
Estos buzones fueron habilitados en la vigencia 2023.

Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones

En el análisis se observa, que, durante el segundo semestre del año 2022, desde el 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2022, fueron radicadas en la oficina de SIAU Una (1) queja, detallada así:

Fecha Queja	Nombre Usuario	Motivo Queja	Área	Solución
3-nov-2022	Madeleine Barros	Mala atención	Urgencia	Se le informó procedimiento mal y error humano.

Mes	PQRF
Julio	0
Agosto	0
Septiembre	0
Octubre	0
Noviembre	1
Diciembre	0
Acumulado 2 Semestre	1



CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD EN TRAMITE DE PETICIONES	3 trim	4 trim	Acumulado 2 Semestre
PQR recibidas por la Entidad Territorial en el periodo por parte de los usuarios.			
Total de PQR a las que se dio respuesta entre cero (0) y cinco (5) días.			
Total de PQR a las que se dio respuesta entre seis (6) y quince (15) días.		1	1
Total de PQR a las que se dio respuesta entre dieciséis (16) y treinta (30) días.			
Total de PQR recibidas en el periodo pendientes por dar respuesta			
Número de Respuestas evaluadas y/o auditadas		1	1

Total de PQR discriminadas por tipo de canal recibidas en la entidad							
Canal - Mes	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Acumulado 2 Semestre
Internet							
Personal					1		1
Telefónica							
Buzón de sugerencia							
Totales					1		1

Total de PQR discriminadas por Motivo o causa recibidas en la entidad							
Motivos - Mes	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Acumulado 2 Semestre
Motivo 8 Demora entrega medicamentos							
Motivo 6 Problemas relacionados con autorizaciones de medicamentos							
Motivo 3 Deficiencias en la calidad en la prestación de servicios					1		1
Totales					1		1

Encuestas de satisfacción

Para el segundo semestre de 2022 (julio - diciembre), se realizaron un total de 2666 encuestas de satisfacción en los servicios de consulta externa, laboratorio, vacunación, odontología, urgencias.

A continuación, se presenta información consolidada por ítems evaluado.

URGENCIAS	MUY BUENO / BUENO		REGULAR / MALO		TOTAL	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%
1. ¿Se sintió satisfecho con la oportunidad en la atención?	2384	89,42%	282	10,58%	2666	100,00%
2. ¿Considera usted que las personas que le brindan atención en este servicio le ofrecen un trato humanizado, amable y respetuoso?	2510	94,15%	156	5,85%	2666	100,00%
3. ¿Se sintió satisfecho con los tiempos de espera para acceder a la atención?	2434	91,30%	232	8,70%	2666	100,00%
4. ¿Se sintió satisfecho con la información brindada por nuestro personal?	2520	94,52%	146	5,48%	2666	100,00%
5. ¿Se sintió satisfecho con la higiJUL y limpieza de nuestras instalaciones?	2459	92,24%	207	7,76%	2666	100,00%
6. ¿Cómo calificaría su experiencia global de acuerdo a los servicios de salud que ha recibido en la institución?	2461	92,31%	205	7,69%	2666	100,00%
7. ¿Usted recomendaría nuestra institución a familiares o amigos?	2504	93,92%	162	6,08%	2666	100,00%
TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS:	2467	92,55%	199	7,45%	2666	100,00%

La tabla presentada anteriormente, nos muestra que de los 2666 usuarios encuestados en las preguntas del ítem 1 al 7, Dos mil Cuatrocientos Sesenta y Siete (2.467) usuarios respondieron que el servicio recibido es muy bueno / bueno, para un porcentaje de satisfacción del 92.55% y Ciento Noventa y Nueve (99) usuarios manifestaron que el servicio recibido era regular / malo, para un porcentaje de satisfacción del 7.45%.

INFORME BUZON DE SUGERENCIAS

Se realizó la apertura semanal de los buzones de sugerencias, de cada uno se realizó el acta correspondiente, durante el semestre solo se presentaron 0 sugerencia y 0 queja.

INFORME QUEJAS

En el segundo semestre se presentó Una (1) queja de usuarios, esta queja por mal servicio en el área de urgencia.

A todas estas quejas se les dio trámite de respuesta oportunamente y se implementaron las acciones de mejora inmediatamente.

SOCIALIZACIONES DEBERES Y DERECHOS- POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

La institución realizó socializaciones a los usuarios de todos los servicios, funcionarios del área administrativa y asistencial sobre la nueva carta de deberes y derechos de los afiliados al SGSSS y Política de Participación Social en Salud, con el objetivo de generar conocimientos y empoderar a la comunidad y a los funcionarios, sobre estas temáticas que son de gran importancia para todos los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Fecha de socialización	Tema	Area
4 agosto	Capacitaciones de deberes y derechos	Consulta Externa
9 agosto	Capacitaciones de deberes y derechos	Consulta Externa
18 agosto	Capacitación deberes y derechos y uso buzones de sugerencias	Consulta Externa
25 agosto	Capacitaciones de deberes y derechos	Urgencia – Consulta Externa
29 agosto	Capacitaciones de deberes y derechos	Urgencia
2 septiembre	Capacitaciones de deberes y derechos	Urgencia
5 septiembre	Capacitación deberes y derechos y uso buzones de sugerencias	Urgencia – Consulta Externa
21 octubre	Capacitaciones de deberes y derechos	Urgencia - PMS
11 octubre	Capacitación deberes y derechos y uso buzones de sugerencias	Consulta Externa
3 noviembre	Capacitación deberes y derechos y uso buzones de sugerencias	Consulta Externa

14 diciembre	Capacitación avances y retos implantación política de transparencia y acceso a la información pública y rendición de cuentas	Consulta Externa
29 diciembre	Capacitación deberes y derechos y uso buzones de sugerencias	Consulta Externa

Por lo anterior, se evidencia listados de asistencia debidamente firmado por los asistentes y fotografía que soportan la capacitación.

CONCLUSIONES

El área SIAU DE LA ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA, continua en el segundo semestre en el fortalecimiento de los procesos educativos a nuestros usuarios y funcionarios, en temas de deberes y derechos, Política de Participación Social en Salud, estas actividades realizadas contribuyen a que la comunidad en general conozca que, a través de estas herramientas, tienen la posibilidad de manifestar sus inquietudes, inconformidades, al mismo tiempo nos permiten evaluar la calidad de la prestación de los servicios ofertados e implementar las acciones de mejora respectivas, permitiéndonos crecer como institución de salud.

RECOMENDACIONES

El personal que lidera y apoya la oficina de atención al ciudadano conozca bien el manual SIUA, la política de atención al ciudadano, política de Servicio al Ciudadano, Circular 000008 de 14 de septiembre de 2018 de la Supersalud, Plan anticorrupción y atención al Ciudadano, el plan de acción de la política de participación social en salud y el kit de participación ciudadana dada por el Departamento Administrativo de la Función Pública con respecto al Covid-19 en función del usuario.

Contar con un cronograma para realizar las encuestas de satisfacción.

Las encuestas de satisfacción a los usuarios llevarlas en carpetas por meses y separado por servicio.

La carpeta que contiene la actas y evidencias que tengan las respectivas evidencias de todo el trámite del PQRS de manera cronológica.

Una vez se realicen auditorías internas y externas por parte de las EPS darlas a conocer a las áreas involucradas y líderes de procesos.

Cumplir con lo estipulado en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011, en relación con la oportunidad en la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte de usuarios internos y externos, so pena de sanción disciplinaria.

Continuar difundiendo a través de los canales de comunicación, la publicidad de los mecanismos de participación ciudadana y los derechos que tienen los usuarios de nuestra institución para que conozcan y hagan uso de los medios.

La falta de Humanización de algunos funcionarios en el área de Urgencias y demás dependencias.

Ante la constante rotación de personal asistencial y administrativo estar socializando el manual SIAU.

Atentamente,



BELINDA BAENA ORTIZ
Jefe de Control Interno