

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

SEGUNDO INFORME SEMESTRAL VIGENCIA 2023

ESE CENTRO DE SALUD DE GALAPA

OFICINA DE CONTROL INTERNO
BELINDA BAENA ORTIZ
Jefe oficina de Control Interno

Galapa, 26 de enero de 2024

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 2023, 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 al 31 de diciembre del 2023, 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 2023, 1 de julio al 31 de diciembre del 2023, se elaboraron las actas desde la No. 24 hasta la No. 45, para un total de 22 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
13-jul-23	25-jul-23		Llegada tarde médico	X			
15-oct-23		Jeremias Pausayu	Mala atención				X

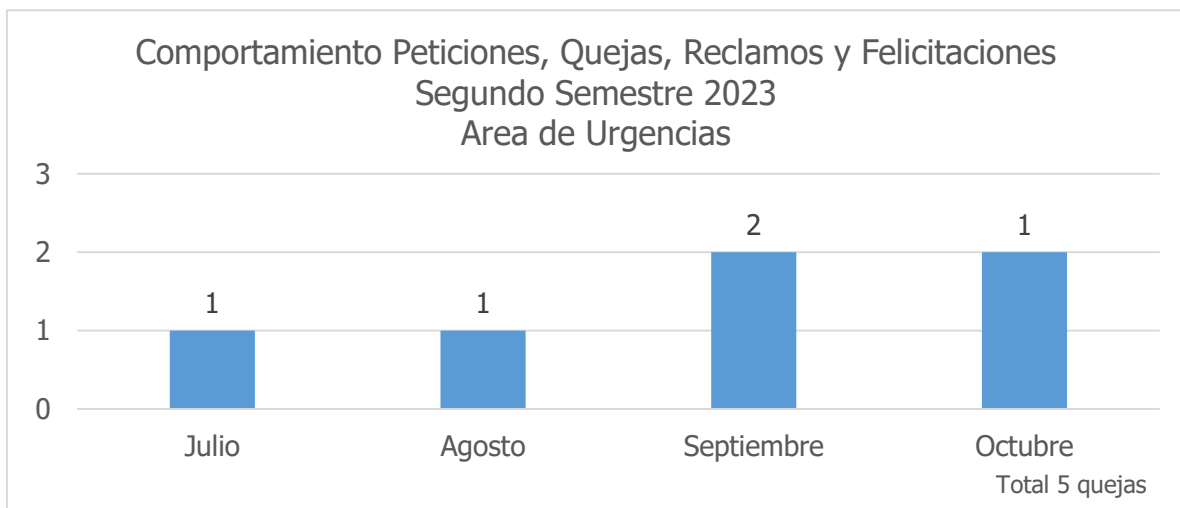
Se realizó la apertura semanal de los buzones de sugerencias, de cada uno se realizó el acta correspondiente, durante el semestre solo se presentaron 1 sugerencia y 1 queja, en el área de consulta externa (1) y en el área de urgencias (1), se evidencia traslado de estas sugerencias y quejas al área de calidad, con respecto a la sugerencia de Consulta externa no se evidencia respuesta al usuario y con respecto a la queja de urgencia se evidencia repuesta por parte de la institución pero no se evidencia recibido por parte del usuario.

Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicidades

En el análisis se observa, que, durante el segundo semestre del año 2023, desde el 1 de julio al 31 de diciembre del 2023, fueron radicadas en la oficina de SIAU Seis (5) quejas, así:

Fecha Queja	Nombre Usuario	Motivo Queja	Servicio	Solución	Formato recepcion de queja	Respuesta	Respuesta secretaria salud
19-jul-23	Jany Vasquez	Mala Atención	Urgencias	Respuesta 24 julio 2023, se evidencia recibido el 24 de Julio por Janny Vasquez	Si	Si	No
8-ago-23	Abel Brochero	Mala Atención	Urgencias	Respuesta a Secretaría de Salud, se evidencia recibido. No se evidencia respuesta al usuario	Si	No	Si
25-sep-23	Alisson Esmeral	Mala Atención	Urgencias		Si	No	No
4-sep-23	Anselmo Durango	Mala Atención	Urgencias	Respuesta a Secretaría de Salud, sin evidencia de recibido. No se evidencia la queja recibida en el servicio, ni respuesta al usuario	No	No	Si
15-oct-23	Madeley ne Colon	Mala Atención	Urgencias	Respuesta 24 octubre 2023, se evidencia recibido el 24 de octubre por el usuario	Si	Si	No

Mes	Cantidad de Quejas
Julio	1
Agosto	1
Septiembre	2
Octubre	1
Total general	5



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.	4	1	5
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	4	1	5

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	2	1			5
Telefónica							
Buzón de sugerencia							
Totales	1	1	2	1			5

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	2	1			5
Totales	1	1	2	1			5

En el segundo semestre se presentaron CINCO (5) quejas de usuarios, la mayoría de las quejas por mal servicio en el área de Urgencias.

Sobre estas quejas se implementaron las acciones de mejora inmediatamente.

Encuestas de satisfacción

Para el segundo semestre de 2023 (julio - diciembre), se realizaron un total de 1676 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 /		REGULAR /		TOTAL	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%
1. ¿Se sintió satisfecho con la oportunidad en la atención?	1506	90%	170	10%	1676	100%
2. ¿Considera usted que las personas que le brindan atención en este servicio le ofrecen un trato humanizado, amable y respetuoso?	1561	93%	115	7%	1676	100%
3. ¿Se sintió satisfecho con los tiempos de espera para acceder a la atención?	1558	93%	122	7%	1680	100%
4. ¿Se sintió satisfecho con la información brindada por nuestro personal?	1558	93%	118	7%	1676	100%
5. ¿Se sintió satisfecho con la higiene y limpieza de nuestras instalaciones?	1560	93%	116	7%	1676	100%
6. ¿Cómo calificaría su experiencia global de acuerdo a los servicios de salud que ha recibido en la institución?	1630	97%	46	3%	1676	100%
7. ¿Usted recomendaría nuestra institución a familiares o amigos?	1608	96%	68	4%	1676	100%
TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS:	1557	94%	119	6%	1676	100%

La tabla presentada anteriormente, nos muestra que de los 1676 usuarios encuestados en las preguntas del ítem 1 al 7, Mil Quinientos Cincuenta y Siete (1.557) usuarios respondieron que el servicio recibido es muy bueno / bueno, para un porcentaje de satisfacción del 94% y Ciento Diecinueve (119) usuarios manifestaron que el servicio recibido era regular / malo, para un porcentaje de satisfacción del 6%.

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
6 de julio	Capacitación PPSS Resolución 2063 2017	Juntas de Acciones comunales
4 de julio	Capacitaciones de deberes y derechos	Citas
2 de septiembre	Capacitaciones de deberes y derechos	Urgencias
	Capacitaciones de deberes y derechos	Consulta Externa
13 de diciembre	Capacitaciones de deberes y derechos	Consulta Externa
17 de noviembre	Capacitación PPSS Resolución 2063 2017	Estudiantes Colegio María Auxiliadora

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

Solo se evidencia 1 capacitación en el área de Urgencia, por lo cual se recomienda realizar capacitaciones según la política.

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.

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.

Se recomienda realizar capacitaciones en el área de Urgencias dos (2) veces a la semana, los días Martes y Jueves.

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