



**HOSPITAL  
DEL SARARE**  
Empresa Social del Estado  
NIT. 800231215-1

*Evolucionamos pensando en usted*

Vigilado:  
**Supersalud**  
Por la defensa de los derechos de los usuarios

**Ministerio de la Protección Social**  
**Departamento de Arauca**

**INFORME SEMESTRAL PQRSF HOSPITAL DEL SARARE ESE,  
I SEMESTRE 2021**

**MARELY QUINTERO OSORIO**

Asesora control interno  
Hospital del Sarare E.S.E

**HOSPITAL DEL SARARE**  
**SARAVENA ENERO-JULIO 2021**



## Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. OBJETIVO .....	3
3. ALCANCE: .....	3
4. FUNDAMENTOS LEGALES .....	4
5. DEFINICIONES .....	4
6. METODOLOGÍA APLICADA.....	5
7. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) .....	7
8. PQRSFD CLASIFICADAS POR SERVICIOS .....	10
9. CONTROL Y SEGUIMIENTO .....	12
10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	13

## **INTRODUCCIÓN**

Atendiendo uno de los propósitos del sistema de Control Interno, el cual está orientado a lograr la eficiencia, eficacia y transparencia en el ejercicio de las funciones de la entidad, la Oficina de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta el Informe de seguimiento al tratamiento de las PQRSFD recibidas durante el segundo semestre del 2021 recibidas por los diferentes canales de participación ciudadana y atendidas por las distintas dependencias de la entidad durante el periodo comprendido entre enero a junio.

El informe presenta el seguimiento a las PQRSFFD durante el primero y segundo trimestre de 2021, tomando como base la información que presenta la coordinación del SIAU el cual muestra la clasificación por tipo de manifestación, servicio donde se presenta, tiempos de respuesta y características de solicitudes radicadas en la entidad, así como las medidas empleadas para efectuar el seguimiento, la oficina de atención al usuario es la encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud y de gestionar las peticiones con los resultados del seguimiento, control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la Institución, con el fin de reconocer las necesidades de los mismos frente al servicio además de las propuestas de mejoramiento al sistema de Atención al Ciudadano.

## **OBJETIVO**

Realizar el seguimiento a las PQRSFD, su clasificación, y medios de participación ciudadana, así mismo implementar acciones de mejora que permitan optimizar la calidad de nuestros servicios y la satisfacción de los usuarios.

## **ALCANCE:**

Para el presente informe se tomarán como base las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes interpuestas por los usuarios ante el Centro de Atención al Ciudadano del Hospital del Sarare E.S.E durante el segundo semestre de 2021. Se verificará la información referente a:

- ✓ Recepción, gestión y respuesta a quejas y reclamos
- ✓ Buzones de sugerencias
- ✓ Medición de la satisfacción de los usuarios

- ✓ Información y orientación al Usuario
- ✓ Participación social– Asociación de Usuarios “ASOSALUPA”

Proceso y procedimientos del área Seguimiento y revisión continúa con el fin de comprobar si los procesos de PQRSFD se les dieron la solución y respuesta oportuna.

### **FUNDAMENTOS LEGALES.**

La Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 establece que la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

### **DEFINICIONES**

**Buzón de sugerencias:** Instrumento para que el ciudadano pueda dirigir todas las inquietudes y sugerencias que tenga, con el fin de que la entidad las conozca y así pueda mejorar el servicio que presta a sus usuarios.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. (Tomado de Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. p 21. Secretaría de Transparencia).

**Efectividad:** Sé refiere a la o las respuestas oportunas y adecuadas por parte a los Usuarios que originaron una queja, reclamo o sugerencia.

**Felicitación:** Reconocimiento de un Usuario por la satisfacción de un servicio recibido.

**Oportunidad del servicio:** Es la posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su integridad.

**Petición:** Toda solicitud respetuosa interpuesta por los ciudadanos a las autoridades por motivos de interés general o particular, tal como está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es la potestad o declaración formal para reclamar un derecho negado o retardado, como consecuencia de la deficiente prestación o suspensión injustificada de un servicio público, o falta de atención a los usuarios por parte de la Empresa

**Satisfacción:** Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad. Se refiere a la expectativa de un Usuario en la prestación de un servicio.

**Solicitud de Información:** Es una solicitud formulada por una Persona Natural o una Entidad ante la Empresa a través de la cual se abre la posibilidad de consultar, sin necesidad de acreditar ningún tipo de interés, los documentos generados, administrados y resguardados por la Empresa en el Archivo de Gestión, Archivo Central o Histórico.

### **METODOLOGÍA APLICADA**

La oficina de control interno con el apoyo del Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU, quien relaciona las quejas, reclamos sugerencias, felicitaciones presentadas por los Usuarios del **Hospital del Sarare E.S.E** a través de los diferentes procedimientos utilizados para dar registro, trámite y seguimiento de los tiempos de respuesta verificando Aleatoriamente algunas respuestas y tiempos utilizados dentro del proceso.

### **CANALES DE RECEPCIÓN DE PQR**

Las PQRSFD tramitadas en el hospital del sarare se reciben por los siguientes canales dispuestos por la entidad que son los siguientes:

**BUZONES FISICOS:** Estos están ubicados estratégicamente por los diferentes servicios en cada una de las sedes que tiene la entidad. Adicional a esto hay una comisión encargada de realizar la recolección, verificación de los diferentes buzones en los recorridos que se realizan cada 15 días y donde se garantiza la asistencia por la oficina de control interno.

**PERSONAL:** Este canal se encuentra dispuesta en la atención SIAU de la Sede A del hospital del sarare.



**Persona:** Cualquier persona puede dirigirse personalmente y ser atendidos presencialmente en el servicio de información y atención al usuario SIAU de la sede principal calle 30 No. 19 A-82 y ser atendido en la ventanilla.

**PAGINA WEB:** en el sitio web oficial del hospital del sarare en el siguiente link <http://www.hospitaldelsarare.gov.co/contactenos/form/contacto.html>

## Formulario de Contacto

Nombre y Apellido *	<input type="text" value="Ingrese su Nombre y Apellido"/> <small>* Por Favor Ingrese su Nombre y Apellido</small>
Documento de Identidad *	<input type="text" value="Ingrese su Documento de Identidad"/>
Telefono *	<input type="text" value="Ingrese su Numero de Telefono"/>
Correo Electronico *	<input type="text" value="Ingrese su Correo Electronico"/>
Empresa Prestadora de Salud	<input type="text" value="Ingrese el Nombre de su EPS"/>
Asunto *	<input type="text" value="- Seleccione una Opción -"/>
Ingrese un Mensaje *	<input type="text"/>
Adjuntar Documento	<input type="checkbox"/>
Ingrese el Resultado de	9 - 2 = <input type="text"/>
<input type="button" value="Enviar Formulario"/> <input type="button" value="Limpiar Formulario"/>	

*Evolucionamos pensando en usted*

**TELEFONICO:**

En las líneas de servicio información y atención al usuario SIAU línea telefónica 037- 8821112 línea celular, 3203386673 y línea WhatsApp 3203386673.

**CORREO ELECTRONICO:** se dispone del correo institucional [correspondencia@hospitaldelsarare.gov.co](mailto:correspondencia@hospitaldelsarare.gov.co) y del correo SIAU [siau1sarare@gmail.com](mailto:siau1sarare@gmail.com) en ellos se puede registrar PQRSD

**ASULLUPA:** Se reciben las recepcionadas por la asociación de usuarios ASULUPA y radicadas a la entidad.

**ANALISIS DE LA INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)**

**TOTAL DE PQRSFD PRIMER SEMESTRE AÑO 2021**



Grafica 1. Total de PQRSFD presentadas durante el primer semestre del año 2021.

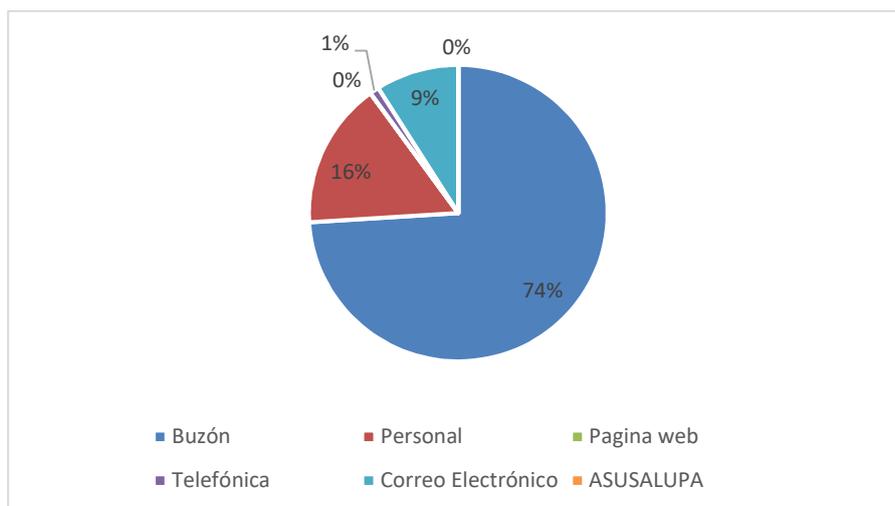
Durante el semestre del 2021 se presentaron un total de **173** manifestaciones radicadas, siendo los reclamos el de mayor porcentaje **67%** con 116, uno de los principales reclamos fue la “inconformidad por las locaciones físicas y del ambiente en los espacios del hospital”, refieren que hace falta de ventilación y de espacios de espera para las consultas; las quejas con el **19%** (22) en donde se quejan y manifiestan “que los médicos generales y médicos especialistas están prestando un mal servicio a la salud del usuario”. Las felicitaciones con un

**13%** (22) donde expresan el agradecimiento “por el buen trato y buena atención por parte de los servidores del hospital del Sarare en los servicios de terapia física y hospitalización, calidad del servicio humano por parte de médicos generales, odontólogos y vigilantes”. Por ultimo tenemos las sugerencias con el **1%** (2) donde el usuario sugiere una ampliación y adecuación de las salas de espera y la siguiente relacionada silla de ruedas en el servicio de medicina externa especializada. No hubo peticiones

### CLASIFICACIÓN DE PQRS DIFERENTES MEDIOS DE PARTICIPACIÓN

Tabla 1. Canal de ingreso PQRSF en el primer Semestre del año 2021.

CLASIFICACION	Buzón	Personal	Página web	Telefónica	Correo Electrónico	Asusalupa	Total	Porcentaje
Peticiones	0	0	0	0	0	0	0	0%
Quejas	19	14	0	0	0	0	33	19%
Reclamos	85	13	0	2	16	0	116	67%
Sugerencias	2	0	0	0	0	0	2	1%
Felicitaciones	22	0	0	0	0	0	22	13%
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>173</b>	
<b>Porcentaje</b>	<b>74%</b>	<b>16%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>9%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



Gráfica 2. Canal de ingreso de PQRSF en el primer semestre del año 2021.

De acuerdo a los canales de participación de PQRSF en el I semestre del 2021 el medio más utilizado fue el **BUZÓN** con un total de 128 (**74%**), por tanto, con esto se evidencia que los usuarios radican sus PQRSFD en los diferentes pabellones de la E.S.E. HOSPITAL DEL SARARE por medio del formato de diligenciamiento PQRSF SIC-01-F11, seguido de las manifestaciones de manera personal por medio del formato SIC-01-F03 con un total de 27 (**16%**). Cabe resaltar que las **PQRSFD** se hacen mediante la página web del Hospital del Sarare ([www.hospitaldelsarare.gov.co/](http://www.hospitaldelsarare.gov.co/)) no hubieron, medio telefónico 2 (**1%**) y evidenciamos que tuvimos 16 por correo electrónico (9%).

### **MOTIVOS MANIFESTADOS DE PQRS I SEMESTRE AÑO 2021**

- Inconformidad en la prestación de los servicios de salud e información.
- Inconformidad por locaciones físicas y del ambiente.
- Inconformidad porque no contestan las líneas telefónicas de asignación de citas.
- Inconformidad en la prestación de los servicios de vigilancia.
- Inconformidad en la prestación de los servicios de laboratorio en el procesamiento de las muestras.
- Inconformidad porque no contestan las líneas telefónicas de asignación de citas del CALL CENTER.
- Inconformidad por la mala información y asignación de citas para telemedicina.
- Inconformidad en la prestación de los servicios de salud en la ventanilla de citas.
- Inconformidad porque no contestan las líneas telefónicas de asignación de citas odontológicas.
- Inconformidad porque no hay demanda para citas audiometría y potenciales evocados.
- Inconformidad por la mala asignación de citas médicas.
- Inconformidad en la prestación de los servicios de salud por parte de Especialistas.
- Inconformidad en la prestación de los servicios de salud por falta de silla de ruedas en consulta externa especializada.
- Inconformidad por la mala comunicación del personal de facturación.

### PQRSFD CLASIFICADAS POR SERVICIOS

A continuación, se detalla el total de PQRSF recibidas, radicadas, no radicadas y direccionada s a las distintas dependencias del Hospital del Sarare, durante el I semestre del 2021.

SERVICIO	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Demanda	Total
CALL CENTER	0	0	3	0	0	0	3
CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA	0	2	0	1	0	0	3
CONSULTA EXTERNA - MEDICINA ESPECIALIZADA	0	12	19	0	0	0	31
NO HAY INFORMACION	0	0	1	0	0	0	1
PABELLON GINECOLOGIA	0	2	1	0	1	0	1
PABELLON MEDICINA INTERNA	0	0	6	0	1	0	7
PABELLON DE OBSERVACION	0	0	2	0	0	0	2
POST- QUIRURGICOS	0	2	1	0	6	0	12
PABELLON QUIRURGICOS	0	2	4	0	3	0	9
CIRUGIA PROGRAMADA	0	0	1	0	0	0	1
URGENCIAS	0	2	8	0	0	0	10
OBSERVACION	0	0	1	0	0	0	1
RAYOS X - ECOGRAFIAS	0	1	1	0	0	0	2
TELEMEDICINA	0	0	1	0	0	0	1
SEDE UNAP - CONSULTA EXTERNA GENERAL	0	2	18	0	5	0	25
SEDE B (INCORA)	0	1	5	0	4	0	10
SEDE C	0	1	27	0	0	0	34

El servicio que presentó el mayor número de PQRSF fue la sede “C” con un total de 27 Reclamos por incomformidad en su infraestructura física y ambiental. Seguidamente la UNAP, con un total de 25 manifestaciones, en su mayoría de estas son Reclamos por “Incomformidad en la no contestacion de lineas telefonicas para asignacion de citas médico general y odontologica, tambien Quejas por incomformidad en la prestacion de los servicios de salud por parte del talento humano. Del mismo modo se resaltan mayoría de las felicitaciones en la sede UNAP y servicio de Post-Quirurgicos, es importante que la entidad reevaluae el tema de

los servicios pq las sedes manejan difrentes servicios y probablemente exista confuncion entre los buzones instalados en los diferentes sedes y en los servicios estrategicamente ubicados los buzones, llevar al comite de desemepño institucional el tema de los formatos utilizados y la aprobacion de un sistema automatizado para SIAU.

### TIEMPOS PROMEDIOS DE RESPUESTA POR TIPO Y SECCIONES.

Tiempos promedio de respuesta utilizado por los Servicio del HOSPITAL DEL SARARE para dar respuesta a los usuarios.

SECCION	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Demanda	Total
<b>TERMINO DE LEY</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	
CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA		13					13
CONSULTA EXTERNA		15	13				28
NO HAY INFORMACION			17				17
PABELLON MEDICINA INTERNA			13				13
POST- QUIRURGICOS		12	10				11
QUIROFANO			19				19
SEDE C			16				16
PABELLON QUIRURGICOS		13	14				13,5
URGENCIAS			6				6
OBSERVACION			12				12
RX		7					7
TELEMEDICINA			15				15
UNAP		15	12				13,5
UNAP INCORA		11	17				14
	10	14	13	7			12

Como se observa en la tabla anterior el tiempo promedio de respuesta por tipo de PQRSF en general en el semestre de los servicios del Hospital del Sarare es de 12 días. Cabe señalar que desde la Oficina de Atención al ciudadano se continúa realizando seguimiento a las diferentes dependencias e insistiendo en la necesidad de cumplir con los tiempos de respuesta previstos en la Ley.

## **CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Desde el proceso de Atención al Usuario y la alta gerencia la institución se promueve la participación ciudadana, así como el cumplimiento del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios donde se han venido fortaleciendo los puntos de información y hoy en día se muestran resultados positivos apoyando la gestión de los servicios para brindar una mejor atención con calidad.

El **HOSPITAL DEL SARARE** se caracteriza por dar cumplimiento al 99.9% de todas las manifestaciones recibidas por los diferentes canales las cuales son analizadas dando trámite de acuerdo a lo que establece la ley, para efectos del presente informe el análisis de la gestión realizada para el I semestre 2021 se define como un aumento de PQRSFD, ocasionado por la implementación del CALL CENTER situación que fue mejorada una vez se analizó la situación.

El **HOSPITAL DE SARARE** busca el mejoramiento continuo a través de estrategias de racionalización de trámites, calidad y oportunidad, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y sus familias, busca minimizar todas las situaciones identificadas y caracterizadas al interior de la Institución, especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de su derecho. Para el segundo semestre se implementarán acciones que permiten mejorar a diario nuestros servicios y continuar evolucionando para el usuario y su familia.

Se ha venido haciendo acompañamiento frente al SIAU en las diferentes tareas y actualizaciones de los formatos e informes a presentar por cuanto se llegó a la conclusión de la enorme necesidad que tiene SIAU de tener una herramienta automatizada y en ambiente web.



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se deben realizar mantenimientos a los buzones y fortalecer el conocimiento de los usuarios frente a los medios que posee el hospital del sarare para realizar o monitorear la calidad en la prestación del servicio.
- Se debe realizar una actualización de procedimientos y formatos ya que se encuentran desactualizados por cambios normativos y de funcionamiento.
- Se debe implementar la medición PQRSFD por los diferentes canales teniendo en cuenta los servicios de conformidad con el nuevo mapa de procesos de la entidad.
- Es importante que se tenga en cuenta que las acciones de mejora deben estar incluidas en el formato de planes de mejoramiento institucional para llevar un mayor control entre las diferentes líneas de defensa.
- Es importante que las PQRSFD de la entidad se aterricen a las políticas de información y comunicación organizando de manera sencilla un boletín de los servicios que obtuvieron PQRSFD de manera mensual.
- No se ve reflejado que sucede con las felicitaciones y que se hace con los datos recolectados, es importante medir y resaltar los aspectos positivos también para que esto se vea reflejado en la prestación y calidad de los servicios prestados por la entidad.
- Es importante que la entidad implemente un sistema automatizado que permita medir, controlar, manejar la trazabilidad en tiempo real del SIAU y hacer una debida analítica de datos e indicadores, ya que se evidencia en el informe presentado que no se tienen datos de la atención al usuario por las ventanillas del SIAU y es difícil la interpretación como se tienen documentados. Es importante tener en cuenta que se adelantan encuestas para medir la satisfacción y las mismas deben estar alineadas con todo lo demás.