



**HOSPITAL
DEL SARARE**
Empresa Social del Estado

*Evolucionamos pensando
en Usted*



INFORME PQRSF, I SEMESTRE

2023



**INFORME PQRSF HOSPITAL DEL SARARE ESE,
I SEMESTRE 2023**

YENNY CAROLINA SAUREZ

Asesora control interno
Hospital del Sarare E.S.E

GERALDINE REAL LOZANO

Profesional Universitario Apoyo Control Interno
Hospital del Sarare E.S.E

**HOSPITAL DEL SARARE
SARAVENA-JULIO 2023**



Contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVO	5
ALCANCE:.....	5
FUNDAMENTOS LEGALES.....	5
DEFINICIONES	6
METODOLOGÍA APLICADA.....	7
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF).....	7
1. TOTAL, DE PQRS I SEMESTRE AÑO 2023.....	8
2. TIPOS DE PQRSF EN EL I SEMESTRE 2023.....	9
3. CLASIFICACIÓN DE PQRSF DIFERENTES MEDIOS DE PARTICIPACIÓN	9
4. MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE PQRS I SEMESTRE AÑO 2023	10
5. PQRSFD CLASIFICADAS POR SERVICIOS.....	10
6. TIEMPOS PROMEDIOS DE RESPUESTA POR TIPO Y SERVICIOS.....	12
7. COMPARATIVO DE I TRIMESTRE 2021 Y II TRIMESTRE 2021	16
CONTROL Y SEGUIMIENTO	16
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	17

Contenido de ilustración

ILUSTRACIÓN 1. TOTAL, DE PQRS PRESENTADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2023.....	8
ILUSTRACIÓN 2. TIPOS DE PQRSF SEMESTRAL 2023.....	9
ILUSTRACIÓN 3. CANAL DE INGRESO PQRSF EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2023.	9

Contenido de Tablas

Tabla 1 PQRSF presentada por servicios.....	12
Tabla 2 Respuesta por Tipo y Servicio 1 Trimestre PQRSF.....	13
Tabla 3 Respuesta por Tipo y Servicio 2 Trimestre PQRSF.....	15
Tabla 4 Comparativo I y II Trimestre 2023	16



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 primer semestre del 2023 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 2023, 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 primer semestre de 2023. 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.

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



1. TOTAL, DE PQRS I SEMESTRE AÑO 2023

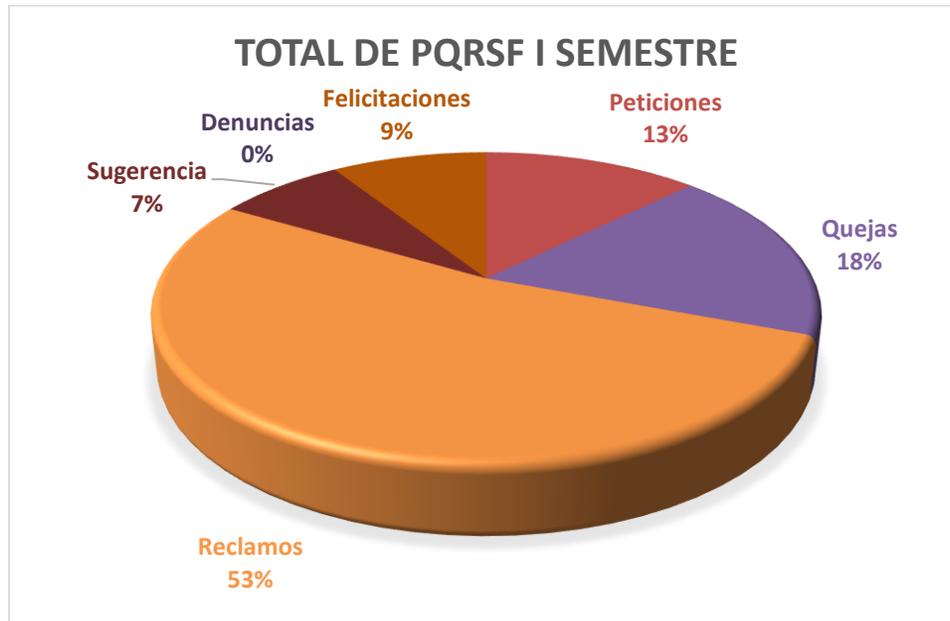


Ilustración 1 Total, de PQRS presentadas durante el primer semestre del año 2023.

Durante el I semestre del 2023 se presentaron un total de 484 manifestaciones radicadas, siendo los reclamos el de mayor porcentaje **53%** (255) durante los 6 meses, uno de los principales reclamos es por la “inconformidad en la no contestación de llamas en el call center para solicitar citas; las quejas con el **18%** (88) en donde se quejan y manifiestan “que el talento humano de la institución están prestando un mal servicio a la salud del usuario”. Las peticiones con el **13%** (61)” refieren que hace falta más facturadores en las ventanillas de atención ya que se genera filas en la facturación. Las felicitaciones con un **9%** (44) donde expresan el agradecimiento “por el buen trato y buena atención por parte de los servidores del hospital del Sarare. Y por último las sugerencias con el **7%** (36) donde el usuario sugiere “ventiladores y televisores en las algunas de las habitaciones de la institución”.



2. TIPOS DE PQRSF EN EL I SEMESTRE 2023

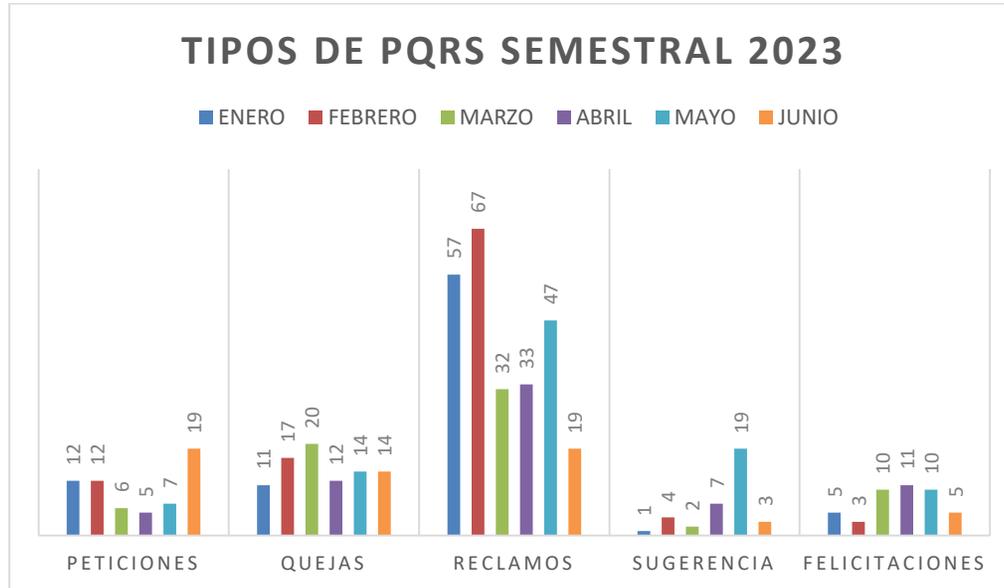


Ilustración 2. Tipos de PQRSF semestral 2023

En relación al tipo de **PQRSF** durante el I semestre de 2023 la más presentada por la ciudadanía fue el **RECLAMO** con un total de 255 (53%), **QUEJAS** con un total de 88 (18%), **PETICIONES** con un total de 61 (13%), **FELICITACIONES** con un total de 44 (9%) y **SUGERENCIAS** con un total de 36 (7%).

3. CLASIFICACIÓN DE PQRSF DIFERENTES MEDIOS DE PARTICIPACIÓN

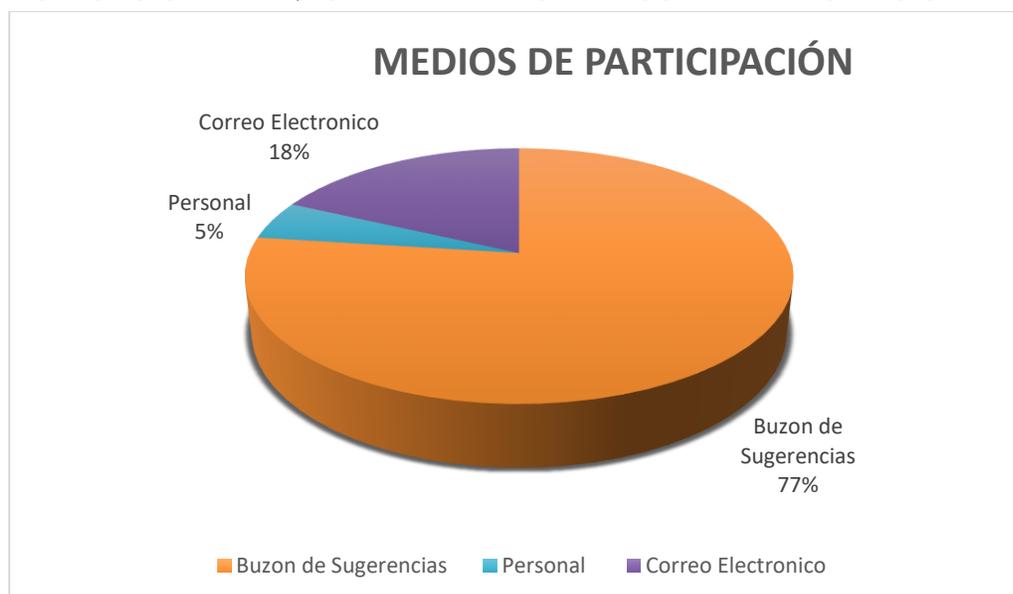


Ilustración 3. Canal de ingreso PQRSF en el primer semestre del año 2023.

De acuerdo a los canales de participación de PQRSF en el I semestre del 2031 el medio más utilizado fue el **BUZÓN DE SUGERNECIAS** con un total de 398 (77%), por tanto, con esto se evidencia que los usuarios radican sus PQRSFD en las diferentes áreas 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 44 (5%). Cabe resaltar que las **PQRSFD** por correo electrónico se hacen mediante la página web del Hospital del Sarare (www.hospitaldelsarare.gov.co/), y evidenciamos que tuvimos 42 (18 %) manifestaciones por parte de los usuarios.

4. MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE PQRS I SEMESTRE AÑO 2023

- Inconformidad en la prestación de los servicios de salud.
- Inconformidad porque no contestan las líneas telefónicas de asignación de citas.
- Inconformidad en la prestación de los servicios de laboratorio en el procesamiento de las muestras.
- Inconformidad por el calor, sugiere comprar ventiladores.

5. PQRSFD CLASIFICADAS POR SERVICIOS

A continuación, se detalla el total de PQRSF recibidas, radicadas, no radicadas y direccionadas a las distintas dependencias del Hospital del Sarare, durante el I semestre del 2023.

SERVICIO	PETION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
ASOSALUPA		4				4
BANCO DE SANGRE				1		1
CALL CENTER	18	4	78			100
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA-NUTRICION Y DIETETICA		1	3			4



CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA-ANESTESIOLOGÍA				1		1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA-UROLOGIA		8				8
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA-CARDIOLOGIA			2			2
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA-GINECOLOGIA		4	1			5
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA-MEDICINA GENERAL	5	12	17		2	36
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA-MEDINA INTERNA		2	1		1	4
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA-OFTALMOLOGÍA					1	1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA-ORTOPEDIA	1	5				6
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA-OTORRINOLARINGOLOGÍA		1				1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA-PEDIATRIA		13	3			16
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA-TELEMEDICINA		2	6			8
CURACIONES (ENFERMERIA)	2		4	1		7
FARMACIA		1				1
GERENCIA					2	2
GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	1					1
GESTION DEL RIESGO EN SALUD- ENFERMERIA PROMOCION Y PREVENCION		5	6		2	13
GESTION DEL RIESGO EN SALUD- VACUNACION		1			3	4
INTERNACION ADULTO (QUIRURGICOS)	2	1	1	1	4	9
INTERNACION ADULTO (MEDICINA INTERNA)	1	1	2			4
INTERNACION OBSTETRICA Y ATENCION DEL PARTO		1	5		1	7
INTERNACION PEDIATRICA			1		1	2
LABORATORIO CLINICO		1	1			2
MANTENIMIENTO	7		1	8		16
PRECONSULTA (ENFERMERIA)			1			1
RESTAURANTE INSTITUCIONAL				1		1
REFERNECIA Y CONTRAREFERNECIA	1		3			4
SALUD ORAL- ODONTOLOGIA			5			5
SERVICIO DE CIRUGIA	2		14	1	4	21
SERVICIO DE FACTURACION	16	9	36	14	2	77



SERVICIO DE IMÁGENES DIAGNOSTICAS- ECOGRAFIA		1	3			4
SERVICIO DE IMÁGENES DIAGNOSTICAS- RAYOS X	1	1	10			12
SERVICIO DE IMÁGENES DIAGNOSTICAS- RAYOS X - SERVICIO DE FACTURACION- SIAU- SERVICIO CALL CENTER			1			
SERVICIO DE TERAPIAS- TERAPIA DE LENGUAJE			2			
SERVICIO DE TERAPIAS - TERAPIA FISICA		1	8		5	14
SERVICIO DE TERAPIAS - TERAPIA OCUPACIONAL			1			1
SERVICIO DE URGENCIAS			1			
SERVICIO DE VIGILANCIA			1		3	4
SERVICIOS BASICOS Y OTROS			7		2	9
SERVICIO DE TERAPIAS - FONOAUDIOLOGIA	1					1
SIAU	5	7	21	4	9	46
TRABAJO SOCIAL Y SIAU					1	
URGENCIAS Y PROCEDIMIENTO		2	8	3	1	14
TOTAL	63	88	254	35	44	484

Tabla 1 PQRSF presentada por servicios.

El servicio que presentó el mayor número de PQRSF fue el Call Center en la sede D con un total de 100 Inconformidad en la no contestación de líneas telefónicas para asignación de citas. Seguidamente en el servicio de Facturación con un total de 77 manifestaciones, en su mayoría de estas por la demora en las autorizaciones en la toma de muestra y facturación en citas, también en Consulta Complementaria General – Medicina General por la prestación de servicio de salud por parte del talento humano.

6. RESPUESTA POR TIPO Y SERVICIOS.

Las respuestas oportunas por los Servicios del HOSPITAL DEL SARARE para dar respuesta a los usuarios.

REPOSABLE DE RESPUESTA	NO OPORTUNA	OPORTUNA	SIN RESPUESTA	NO APLICA	TOTAL
ASOCIACION DE USUARIOS (ASOSALUPA)			1		1
COORDINACION ENFERMERIA		5	1	3	9



COORDINACION MEDICA	5	7	8		20
COORDINACION UNAP	6	50	3		59
JURIDICA		2			2
LIDER CALL CENTER ESPECIALIZADOS	2				2
LIDER CIRUGIA PROGRAMADA	3	1	9		13
LIDER DE ECOGRAFIAS	1				1
LIDER DE IMÁGENES DIAGNOSTICAS	4	4	1		9
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1	1	2		4
LIDER DE REHABILITACION	8		3	5	16
LIDER DE VIGILANCIA				1	1
LIDER FACTURACION	12	6	1	1	20
LIDER GESTION DEL MEDIO AMBIENTE			1		1
LIDER LABORATORIO CLINICO			1		1
LIDER PAI				1	1
LIDER SERVICIOS BASICOS				1	1
LIDER SIAU	12	44		1	57
SUBGERENCIA ADM. Y FINANCIERA			7		7
SUBGERENCIA CIENTIFICA	12	10	5	3	30
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO			4		4
TOTAL	66	130	47	16	259

Tabla 2 Respuesta por Tipo y Servicio 1 Trimestre PQRSF

RESPONSABLE DE RESPUESTA	NO OPORTUNA	OPORTUNA	SIN RESPUESTA	NO APLICA	TOTAL
ASOCIACION DE USUARIOS (ASOSALUPA)	4				4
COORDINACION CALL CENTER	1	12			13



COORDINACION DE ENFERMERIA	4	10		14
COORDINACION FACTURACION	3	53		56
COORDINACION MEDICA	3	13		16
COORDINACION RADIOLOGICA	2	2		4
COORDINACION SIAU	2	21		23
COORDINACION UNAP	4	17		21
COORDINACION VACUNACION		3		3
GERENCIA		1		1
JURIDICA				0
LIDER DE BANCO DE SANGRE		1		1
LIDER DE CIRUGIA PROGRAMADA		5		5
LIDER DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE				0
LIDER DE ECOGRAFIAS				0
LIDER DE IMÁGENES DIAGNOSTICAS				0
LIDER DE REHABILITACION		2		2
LIDER DE SERVICIOS BASICOS	1	1		2
LIDER DE TELEMEDICINA	4	3		7
LIDER DE FARMACIA	1			1
LIDER LABORATORIO CLINICO		1		1



LIDER DE MANTENIMIENTO	1	15			16
LIDER VIGILANCIA		3			3
LIDER PAI					0
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA					0
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA		1			1
SUBGERENCIA CIENTIFICA	2	28			30
SUBGERENCIA TALENTO HUMANO		1			1
TOTAL	32	193	0	0	225

Tabla 3 Respuesta por Tipo y Servicio 2 Trimestre PQRSF

Como se observa en la primera tabla se obtuvieron 47 PQRSF sin respuesta por los lideres de cada servicio (50%), en donde se realizo plan de mejora con la Oficina de Atención al Ciudadano del Hospital del Sarare E.S.E para cumplir con la respuesta en los tiempos establecidos por la ley, el cual se mejoro notablemente para el segundo trimestre como se evidencia en la segunda tabla. Cabe señalar que el Subproceso de SIAU continua realizando seguimiento a las diferentes dependencias insisitiendo en la necesidad de cumplir con las respuestas oportunamente.



7. COMPARATIVO DE I TRIMESTRE 2021 Y II TRIMESTRE 2021

COMPARATIVO PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE					
CLASIFICACION	PRIMER TRIMESTRE	%	SEGUNDO TRIMESTRE	%	DIFERENCIA
Peticiones	30	11,5	31	13,8	-1
Quejas	49	18,8	40	17,8	9
Reclamos	156	60,0	99	44,0	57
Sugerencia	7	2,7	29	12,9	-22
Felicitaciones	18	6,9	26	11,6	-8
Denuncias	0	0	0	0	0
Total	260	100	225	100	35

Tabla 4 Comparativo I y II Trimestre 2023

Se observa una diferencia respecto al trimestre de la vigencia (I Trimestre 2023) de 35 manifestación menos por los usuarios comparado con el II trimestre del año 2023.

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 fortalecieron 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 100% de todas las manifestaciones recibidas por los diferentes canales las cuales son analizadas dando tramite de acuerdo a lo que establece la ley, para efectos del presente informe el análisis de la gestión realizada para el I semestre 2023 se define como una disminución de manifestaciones de PQRSF.

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 su familia, 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.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Es importante que la entidad implemente un sistema automatizado que permita medir, controlar, manejar la trazabilidad en tiempo real de SIAU y hacer una debida analítica de datos e indicadores del servicio.
- Continuar implementando acciones de mejora debidamente documentadas y soportadas con evidencias de su gestión y/o cumplimiento, para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de procesos revisen nuevamente la matriz de riesgos debido a que se está observando materialización del riesgo de Incumplimiento legal.
- Llevar un registro y control de manera permanente sobre la Atención presencial de información que se suministra a diario en los diferentes puntos de información de la entidad que tienen el SIAU.
- Realizar sensibilización a través de cápsulas informativas de fondos de escritorio sobre la el deber de todo servidor público o que preste función pública de recibir, tramitar y resolver las PQRSFD.