

**SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
 SUGERENCIAS Y FELICITACIONES. PQRSF.
 CON CORTE DE JULIO A DICIEMBRE DE 2020**



**ALEJANDRO MUÑOZ
 ARREDONDO
 JEFE CONTROL INTERNO**

**Período evaluado:
 Segundo Semestre de 2020**

**Fecha de elaboración:
 ENERO DE 2021**

La Oficina de Control Interno de Gestión, en cumplimiento de sus roles y responsabilidades y de conformidad con lo establecido en:

- La Ley 87 de 1993, ***“Por medio de la cual se establecen las normas para el ejercicio del control interno en la entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.***
- La Ley 1474 de 2011 y sus decretos reglamentarios, señala: ***“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”.***
- La Ley 1437 de 2011, ***“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.***
- La Ley 1712 de 2014 ***“Por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y el derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”.***
- La 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 del contencioso administrativo.***
- Circular Externa 009 de 1996, ***“Atención al usuario, trámite de quejas y peticiones”.***
- Decreto 491 de 2020, ***“Ampliación de términos para resolver las peticiones radicadas durante la emergencia sanitaria”.***

METODOLOGÍA APLICADA

Se realizó seguimiento al Proceso Estratégico Gestión SIAU en la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia, para verificar su conformidad de acuerdo a la normatividad vigente, dicha información se le solicita directamente al líder del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), de igual forma se verifica el procedimiento utilizado para dar trámite y los tiempos de respuesta verificando aleatoriamente algunas respuestas y los tiempos utilizados.

La información consolidada para la elaboración de este informe, es adquirida a través de los responsables del proceso conforme a lo documentado en el Sistema de Gestión de Calidad. Dicha información solicitada debe ser entregada al responsable de control

interno de gestión de la ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia al momento de su respectiva solicitud, a lo cual no se realizó la entrega oportunamente, generando así incumplimiento en los tiempos de presentación y publicación del informe.

CONTROL

La oficina de control interno de gestión de la ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia, 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.** En la página web principal de toda entidad deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Los mecanismos con que se cuenta para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) son:

- Página web: www.esehospitalsantafedeantioquia.gov.co
- Formato de PQRSF, código AU-FT-15.
- Correo electrónico: coordusuarios.hdea@gmail.com.
- Buzones de sugerencias que se encuentran ubicados en las áreas de la Institución (Consulta Externa, Odontología, Urgencias, Hospitalización, Cirugía, Laboratorio, Pediatría, Radiología, Farmacia, Taquilla 7 y 8).
- Vía telefónica: (054) 8531020.

Propósito:

- Evaluar el cumplimiento del procedimiento gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRSF, aplicable en la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia.
- Asegurar el registro en el sistema, en tiempo real del 100% de las quejas de los usuarios externos e internos.
- Verificar el cumplimiento en el tiempo de respuestas y su pertinencia.
- Identificar debilidades que permitan implementar mejoras en el trámite de las PQRSF, y tener informado al usuario.
- Realizar estrategias con los actores para mejorar el servicio.

Alcance:

El Seguimiento a dicho procedimiento gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRSF, en la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia, se realizó desde el primero (1) de julio hasta treinta y uno (31) de diciembre del 2020, teniendo en cuenta el estado de las mismas se solicita información a los funcionarios de las diferentes dependencias que tiene responsabilidad en el proceso tales como:

- Líder SIAU
- Líderes de Áreas
- Asociaciones Sindicales

Dando cuenta del siguiente comportamiento y el tratamiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRSF, así:

1. PQRSF Radicadas Por Servicio.

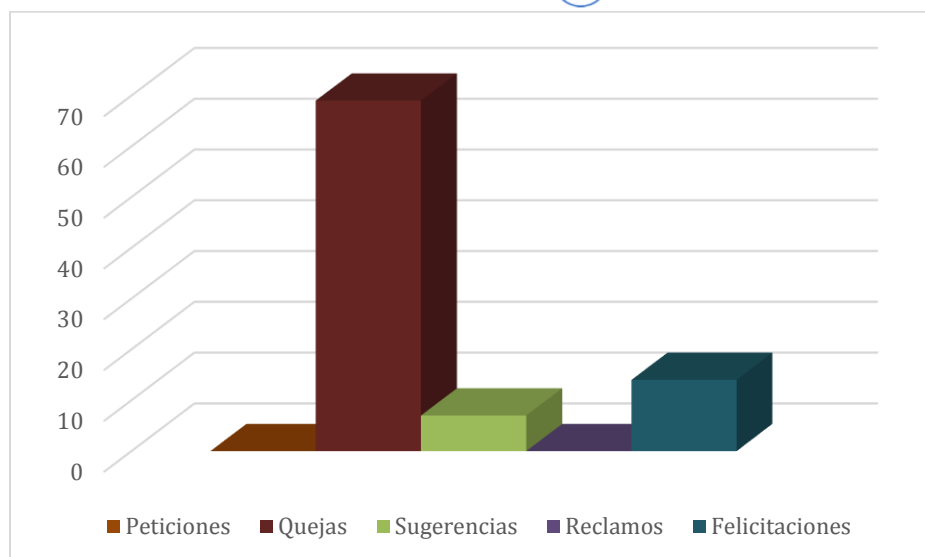
Para el periodo del semestre de Julio a Diciembre del 2020 se radicaron en total **90** PQRSF, en los siguientes servicios de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia.

- Consulta Externa
- Urgencias
- Hospitalización Adultos
- Hospitalización Pediatría
- Centro Regulador
- Farmacia
- Odontología
- Cirugía
- Laboratorio
- Portería
- Citas
- Facturación
- Alimentación
- Servicios Generales
- Lectura de RX
- Procedimientos
- CAPI

De acuerdo a la clasificación, el comportamiento de las PQRSF, en el segundo semestre de la vigencia 2020, se evidenció en la revisión que el **77%** de las comunicaciones corresponden a quejas, mientras que un **14%** son felicitaciones y un **7%** son sugerencias. Por lo tanto, es necesario revisar detalladamente esta información con el fin de proponer las acciones de mejoramiento correspondientes, frente a la necesidad y exigencia de los usuarios en los términos legales establecidos.

Tipo Periodo	Peticiones	Quejas	Sugerencias	Reclamos	Felicitaciones
Julio	0	7	0	0	0
Agosto	0	7	0	0	0
Septiembre	0	14	1	0	0
Octubre	0	12	1	0	0
Noviembre	0	9	2	0	12
Diciembre	0	20	3	0	2
Total	0	69	7	0	14

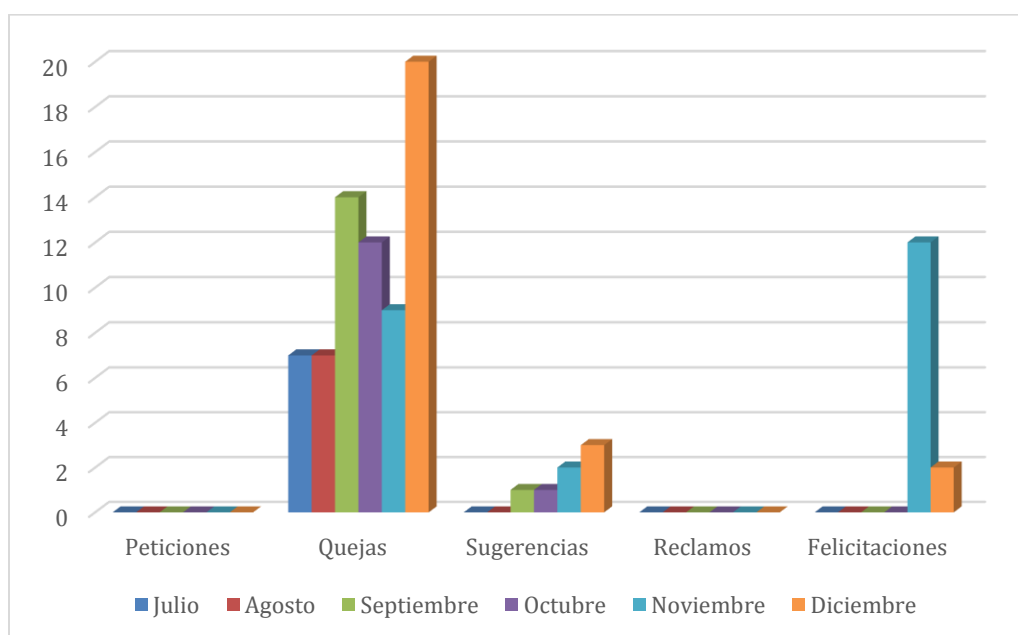
Tabla 1. Fuente SIAU



Grafica 1. Comportamiento de las PQRSF, según clasificación, segundo semestre vigencia 2020.

2. Comportamiento Mensual de las PQRSF.

Cabe destacar que la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia es una entidad de segundo nivel de atención y acorde a la población objetivo, el número de PQRSF, no se considera de gran magnitud frente a los servicios prestados tal como se evidencia en el comportamiento entre el periodo de Julio a Diciembre del presente año, siendo el mes de Diciembre en donde se interpusieron mayores comunicaciones por los peticionarios o quejosos.



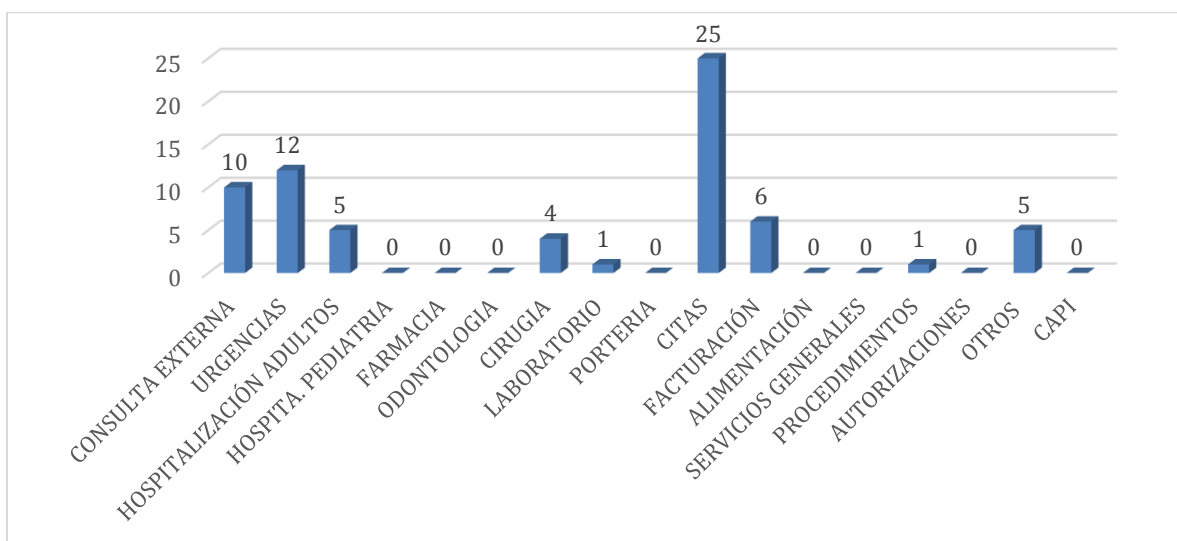
Grafica 2. Comportamiento mensual de la PQRSF, segundo semestre del 2020.

3. Medios de Recepción.

En cuanto a los medios de recepción utilizados por los peticionarios o quejosos para interponer sus PQRSF, fueron la página web, escrito, encuesta, oral y por medio telefónico, para el segundo semestre del 2020, se generó un **95%** de las PQRSF, fueron por medio escrito.

4. Comportamiento de las PQRSF por Servicio.

En el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, por servicio para el segundo semestre de la vigencia 2020, corresponde al siguiente: el servicio con mayor participación de PQRSF, es el servicio de Citas, de las cuales el 77% corresponden a quejas, el 15% a felicitaciones y un 8% a sugerencias.



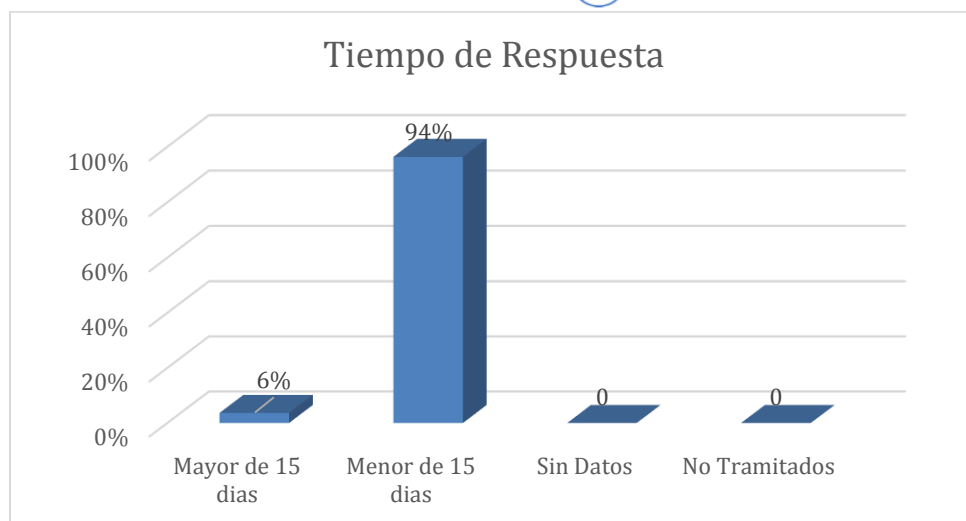
Grafica 3. Comportamiento PQRSF, por servicio con corte a Diciembre 31 de 2020

5. Comportamiento tiempo de respuesta.

Teniendo en cuenta la oportunidad en los tiempos de respuesta definidos en el Manual del Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, en el periodo de evaluación se evidencia que el **94%** de las PQRSF, la Entidad las respondió en el término establecido de forma oportuna y en cumplimiento de la normatividad vigente que rige la materia. Sin embargo, un **6%** de estas presentan extemporaneidad superior a los quince (15) días, lo que se considera una inobservancia a la Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015.

TIEMPO DE RESPUESTA		
Mayor de 15 días	4	6%
Menor de 15 días	65	94%
Sin Datos	0	0
No Tramitados	0	0
Total General	69	100%

Tabla 2. Fuente SIAU



Grafica 4. Comportamiento tiempo de respuesta, segundo semestre del 2020

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES:

Con fundamento en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio y el cumplimiento del procedimiento documentado.

- Se destaca del proceso el nivel importante de responsabilidad y autoridad del auxiliar administrativo SIAU y de su equipo de trabajo, quienes se encuentran empoderados con el proceso.
- Se recomienda continuar con los controles establecidos por el Coordinador del SIAU, a las PQRSF presentadas por los usuarios en la entidad.
- Definir controles preventivos de respuesta adecuada y oportuna, para incentivar la participación ciudadana y fortalecer la estrategia anticorrupción de la entidad, se sugiere que estos controles se generen con base en el análisis de los riesgos específicos relacionados con las denuncias y quejas recibidas, o con los riesgos adicionales que sea necesario identificar e incluir en el mapa de riesgos de corrupción.
- El servicio de Citas presenta el mayor número de PQRSF, en su mayoría por retraso y deficiente respuesta en la atención.
- De un total de noventa (90) PQRSF, radicadas en el hospital durante el segundo semestre de 2020, se pudo establecer que fueron tramitadas adecuadamente el 100%. de acuerdo con los tiempos establecidos en Código Contencioso Administrativo.

- Continuar con la socialización en la entidad con los derechos y deberes, los recursos legales de protección al ciudadano, normatividad, entre otros que permitan la atención óptima de PQRSF.
- Continuar publicando de manera oportuna los informes de resultados, como compromiso de transparencia.
- Fortalecer las estrategias de atención para lograr un mejor nivel de satisfacción de los usuarios.
- Se pudo establecer que los motivos por los cuales se presentaron quejas y reclamos en la entidad, están relacionados con la actitud de algunos colaboradores en la entidad.
- Se recomienda fortalecer la política del buen trato realizando estrategia e implementado acciones de sensibilización y acciones de seguimiento, evaluación mejoramiento.
- Unificar las quejas más reiterativas en cuanto a su naturaleza y evaluar su impacto para la ESE, lo cual servirá como mecanismos de control que permita identificar acciones de mejora.
- Implementar campañas tendientes a motivar el uso de las herramientas que miden el nivel de satisfacción de los usuarios, para así mismo realizar las acciones de mejora a que haya lugar en todos los servicios, con el propósito de optimizar los niveles de oportunidad en la respuesta a las PQRSF o frente al trámite de las mismas.

ALEJANDRO MUÑOZ ARREDONDO

Jefe de Control Interno