



**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**

**II SEMESTRE 2022**

**MARELY QUINTERO OSORIO**

Asesora control interno  
Hospital del Sarare E.S.E

**HOSPITAL DEL SARARE**

**SARAVENA- ARAUCA**

**DICIEMBRE 2022**



## Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. OBJETIVO .....	3
3. ALCANCE: .....	3
4. FUNDAMENTOS LEGALES .....	4
5. METODOLOGÍA APLICADA .....	4
6. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF) .....	4
7. MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE PQRSFD II SEMESTRE AÑO 2022 .....	8
8. PQRSFD CLASIFICADAS POR SERVICIOS Y/O PROCESOS .....	8
9. SEGUIMIENTO PQRSFD .....	11
10. CONTROL Y SEGUIMIENTO .....	11
11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	12

## 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 2022 recibidas por los diferentes canales de participación ciudadana y atendidas por las distintas dependencias de la entidad durante el periodo comprendido entre julio a diciembre.

El informe presenta el seguimiento a las PQRSFFD durante el segundo semestre de 2022, tomando como base la información que presenta la coordinación del SIAU as través del formato **SIC-01-F01** 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 seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes que realizan los usuarios y grupos de interés a través de los diferentes canales de atención.

## ALCANCE:

Para el presente informe se tomarán como base las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes interpuestas por los usuarios ante los diferentes canales de atención al Ciudadano en el Hospital del Sarare E.S.E durante el segundo semestre de 2022. Se verificará la información referente a:

- ✓ Recepción, gestión y respuesta a PQRSFD
- ✓ Buzones de sugerencias
- ✓ Medición de la satisfacción de los usuarios
- ✓ Información y orientación al Usuario
- ✓ Participación social– Asociación de Usuarios “ASOSALUPA”

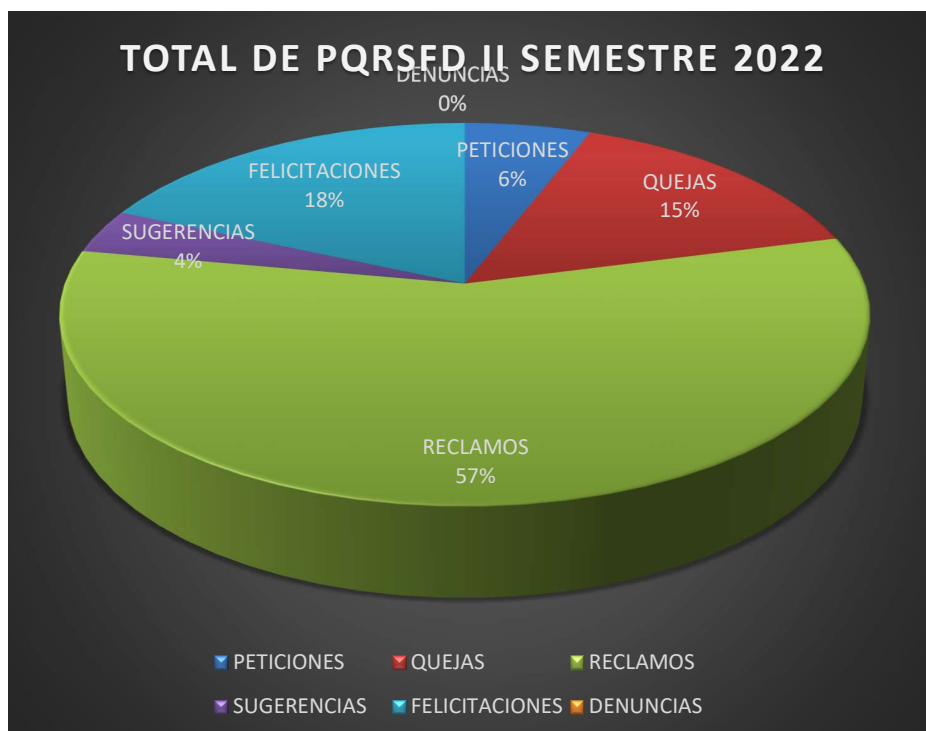
## FUNDAMENTOS LEGALES.

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.

## METODOLOGÍA APLICADA

La Oficina de Control Interno participa en la apertura de buzones programados cada 15 días y 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 relacionados en el formato **SIS-03-F05** - radicación de comunicaciones oficiales recibidas y el formato **SIC-01-F01** verificando aleatoriamente una muestra de 63 PQRSFD con sus respectivas algunas respuestas y tiempos utilizados dentro 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.

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



Durante el II semestre del 2022 se presentaron un total de **425** manifestaciones recibidas por los diferentes canales dispuestos por la institución, siendo los **reclamos** el de mayor porcentaje **50%** (242) durante el segundo semestre, uno de los principales reclamos fue la “inconformidad en la prestación de los servicios de salud en el agendamiento de citas CALLCENTER agendamiento de terapias fisicas y el servicio de facturación entre otras relacionadas con cirugía y el servicio de imágenes diagnósticas,” las **quejas** con el **15%** (64) en donde se quejan y manifiestan “que los médicos generales y personal de facturación están prestando un mal servicio a la salud del usuario,”. Las **felicitaciones** con un **18,3%** (78) donde expresan el agradecimiento “por el buen trato y buena atención por parte de los servidores del hospital del Sarare en los servicios de medicina interna, servicios básicos,”. por ultimo tenemos las **sugerencias** con el **4%** (16) donde el usuario manifiesta aportes para la mejora en el servicio de facturación en las diferentes sedes del hospital y denuncias sin ningún dato por ninguno de los canales dispuestos por la institución.

### TOTA DE PQRSF 2022, I SEMESTRE Y II SEMESTRE

	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACION	DENUNCIA	TOTAL
<b>I SEMESTRE 2022</b>	1	23	121	11	54	0	<b>210</b>
<b>II SEMESTRE 2022</b>	25	64	242	16	78	0	<b>425</b>
<b>TOTAL, AÑO 2022</b>							<b>635</b>

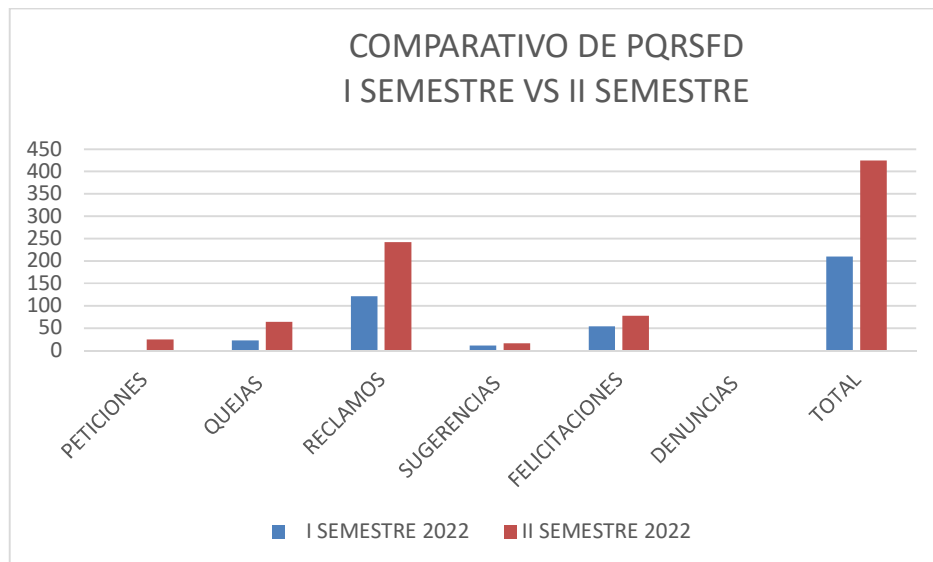
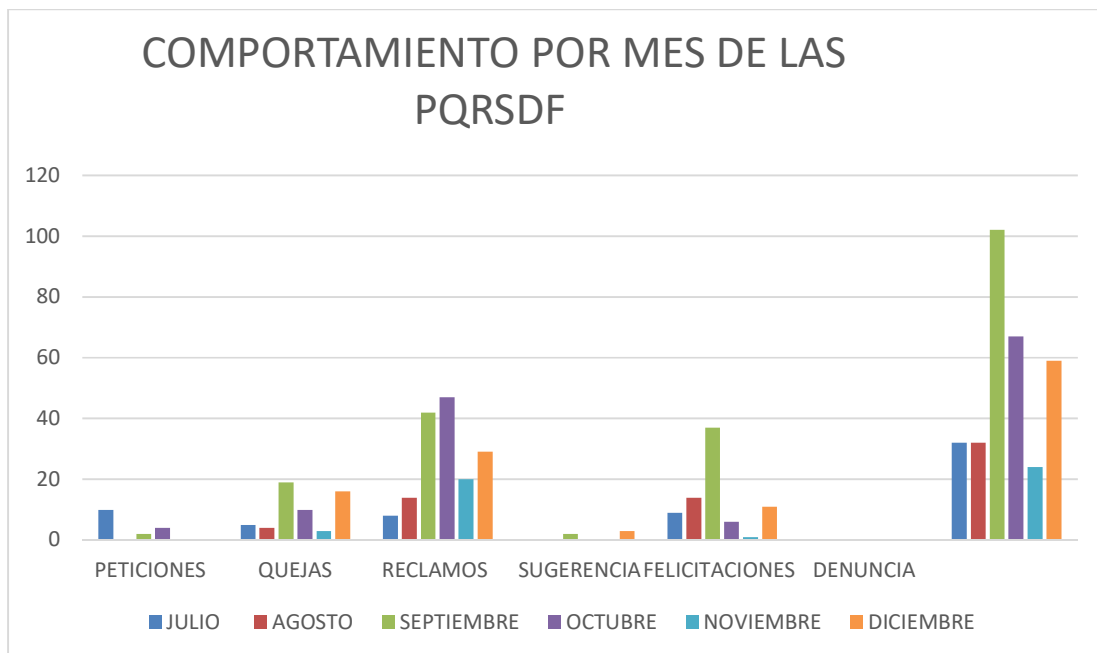


Ilustración 1 Comparativo de PQRSFD presentadas en el año 2022

Se realiza una comparación del I semestre con el II semestre de la vigencia 2022, donde fácilmente se refleja el aumento de las mismas debido a la sensibilización realizada por SIAU a los usuarios y la implementación de información en Cartelera informativa, videos institucionales transmitidos en las salas de espera de la consulta externa complementaria en la sede principal, así mismo con el apoyo de pasantes con el equipo de SIAU mensualmente ofrece capacitación a nuestros usuarios en derechos y deberes a los usuarios canales de participación y canales radial tu salud al día para educar en participación ciudadana derechos y deberes así como también medios o canales de PQRSFD.

**PQRSDF EL II SEMESTRE 2022**



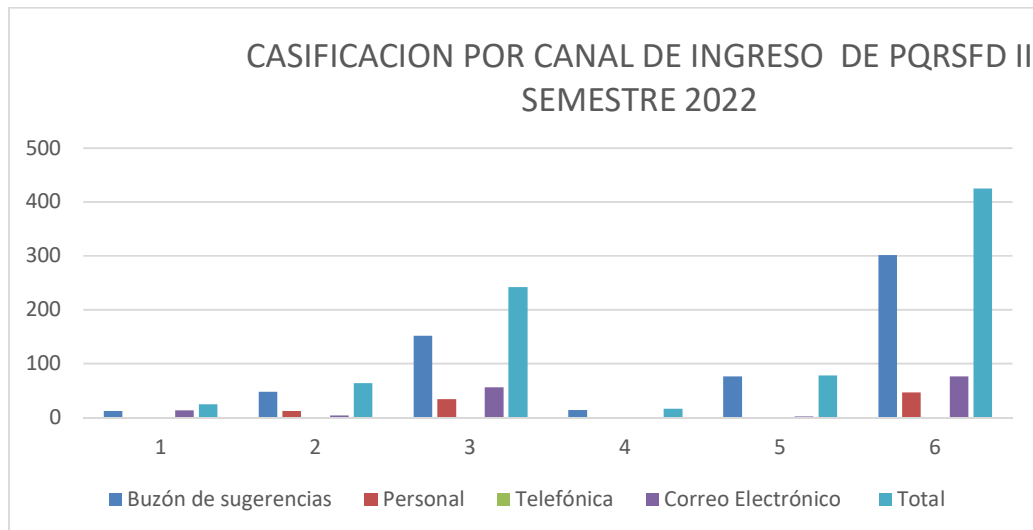
*Ilustración 2 Comportamiento por mes de las PQRSF en el II semestre de 2022*

En relación al tipo de **PQRSFD** durante el II semestre de 2022 el mes de septiembre y octubre fue donde mayormente se presentaron PQRSFD siendo los reclamos lo más evidenciado en estos meses.

### CLASIFICACIÓN DE PQRS DIFERENTES MEDIOS DE PARTICIPACIÓN

CLASIFICACIÓN	Buzón de sugerencias	Personal	Telefónica	Correo Electrónico	Total
Peticiones	12	0		13	<b>25</b>
Quejas	48	12		4	<b>64</b>
Reclamos	152	34		56	<b>242</b>
Sugerencias	14	1		1	<b>16</b>
Felicitaciones	76	0		2	<b>78</b>
<b>TOTAL</b>	<b>302</b>	<b>47</b>	<b>0</b>	<b>76</b>	<b>425</b>

Tabla 1 Canal de ingreso PQRSF en el segundo semestre del año 2022.



Grafica 3. Canal de ingreso PQRSFD en el segundo semestre del año 2022.

De acuerdo a los canales de participación de PQRSFD en el II semestre del 2022 el medio más utilizado fue el **BUZÓN** con un total de 302 (71%), por tanto, con esto se evidencia que los usuarios radican sus PQRSFD en los diferentes buzones establecidos en cada una de las sedes de la E.S.E. HOSPITAL DEL SARARE por medio del formato de diligenciamiento **PQRSFD SIC-01-F11**, seguido de las manifestaciones de manera personal por medio del formato **SIC-01-F03** con un total de 47 (11,1%). Cabe resaltar que las **PQRSFD** por correo electrónico se hacen mediante la página web del Hospital del Sarare ([www.hospitaldelsarare.gov.co/](http://www.hospitaldelsarare.gov.co/)), y evidenciamos que tuvimos 76 (17,9%) manifestaciones presenciales por parte de los usuarios, la entidad debe implementar mecanismos para lograr llevar un registro de las atenciones brindadas por el canal telefónico pues la institución brinda a los usuarios el call center y el WhatsApp empresarial



### MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE PQRSFD II SEMESTRE AÑO 2022

- Inconformidad en el agendamiento de citas por los diferentes canales que tiene la institución
- Inconformidad en facturación de los servicios de salud que presta la ESE en sus diferentes sedes
- Inconformidad en la prestación de los servicios
- de salud en la programación de intervenciones quirúrgicas. En sus diferentes sedes
- Inconformidad en la prestación de los
- Servicio de salud con la ventilación de la sala de espera de urgencias.
- Inconformidad en la prestación de los servicios de salud en urgencias y triage
- Inconformidad en la prestación de los servicios de salud en atención de ecografías por consulta externa

### PQRSFD CLASIFICADAS POR SERVICIOS Y/O PROCESOS

A continuación, se detalla el total de PQRSFD recibidas, radicadas, no radicadas y direccionadas a los servicios y/o procesos del Hospital del Sarare, durante el II semestre del 2022 se clasificaron en los siguientes procesos y/o servicios que presta el Hospital del Sarare.

PROCESO y/o SERVICIO	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Demanda	Total
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - MEDICINA GENERAL		2	3				5
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - NUTRICIÓN Y DIETÉTICA					1		1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - PEDIATRÍA	1	2	1				4
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - PSICOLOGÍA	1	2	1				4
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - TELEMEDICINA		3	5				8
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - GASTROENTEROLOGÍA		1					1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - ORTOPEDIA		3	3	1			7
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA – MEDICINA INTERNA		1					1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - OTORRINOLARINGOLOGÍA			2				2
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD - ENFERMERIA PROMOCION Y PREVENCIÓN		3	7	4	3		17
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD - VACUNACIÓN			1		3		4
INTERNACIÓN ADULTO ( QUIRÚRGICOS)	4	1	3		7		15
INTERNACIÓN ADULTO (MEDICINA INTERNA)	1	1	3	3	4		12





INTERNACIÓN NEONATAL			1			1	
INTERNACION OBSTETRICIA Y ATENCIÓN DEL PARTO		1	3		2	6	
INTERNACIÓN PEDÍATRICA	1	2	4		1	8	
SALUD ORAL - ODONTOLOGÍA		1	2		1	4	
LABORATORIO CLINICO		1	6			7	
SERVICIO DE CIRUGÍA	2	0	36			<b>38</b>	
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - ECOGRAFÍAS			5			5	
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - RAYOS X		7	8			15	
SERVICIO DE TERAPIAS - TERAPIA DE LENGUAJE	1		7			8	
SERVICIO DE TERAPIAS -TERAPIA OCUPACIONAL			8	1		9	
SERVICIOS DE TERAPIAS - FONOAUDIOLOGÍA			4		1	5	
SERVICIO DE TERAPIAS- TERAPIA FISICA			15	2	24	<b>41</b>	
VIGILANCIA		2	4		1	7	
SIAU	12	10	53	1	12	<b>88</b>	
URGENCIAS Y PROCEDIMIENTOS	1	6	16		6	29	
FACTURACION	2	12	35	2	3	<b>54</b>	
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA			1			1	
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - CIRUGÍA GENERAL			1			1	
GESTIÓN CLÍNICA - PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN		2				2	
SERVICIOS BASICOS Y OTROS					8	8	
SIN CLASIFICAR			4	2		6	
ALMACEN					1	1	
<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>63</b>	<b>238</b>	<b>14</b>	<b>78</b>	<b>0</b>	<b>425</b>

El servicio que presentó el mayor número de PQRSFD fue SIAU con un total de 88 manifestaciones, donde 53 fueron Reclamos por incomformidad frente a la asignación de citas, seguidamente el servicio de facturación, con un total de 54 expresiones, en su mayoría de estas son reclamos con 35 por Inconformidades en la prestación del servicio por parte del talento humano en las diferentes sedes, seguidamente el servicio de terapia física con 41 manifestaciones donde 24 son Felicitaciones y 15 por inconformismos frente a el agendamiento de las citas para el servicio de terapias físicas, para lo cual se hizo referencia a que obedecía a que el servicio presentaba una demanda de usuarios para atención, los cuales pasaron a una lista de espera, donde se van llamando de acuerdo al orden y depuración de la misma. Seguidamente el servicio de cirugía presenta 38 exposiciones en el segundo semestre donde 36 son reclamos, por inconformismos frente al agendamiento o programación de intervenciones o procedimientos quirúrgicos



## LAS FELICITACIONES

El hospital realiza la medición e implementa un mecanismo de control y exaltación para las felicitaciones radicadas por nuestros usuarios, a continuación, se relaciona el comportamiento de las felicitaciones dentro del segundo semestre del 2022, Los servicios que más felicitaciones obtuvieron terapia física con 24 y SIAU con 12 y seguidamente servicios básicos con 8 manifestaciones de felicitación por parte de nuestros usuarios.

SERVICIOQUE RECIBEN FELICITACIONES							
	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ADMINISTRACION							0
BANCO DE SANGRE							0
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - NUTRICIÓN Y DIETÉTICA			1				1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - PEDIATRÍA							0
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - PSIQUIATRIA							0
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - TELEMEDICINA							0
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD - ENFERMERIA PROMOCION Y PREVENCIÓN			2			1	3
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD - VACUNACIÓN			1	1		1	3
INTERNACIÓN ADULTO ( QUIRÚRGICOS)		2	2	3			7
INTERNACIÓN ADULTO (MEDICINA INTERNA)	1	1	2				4
INTERNACIÓN NEONATAL							0
INTERNACION OBSTETRICIA Y ATENCIÓN DEL PARTO			1			1	2
INTERNACIÓN PEDIÁTRICA			1				1
INTERNACION UNIDAD DE CUIDADO CRÍTICO							0
SALUD ORAL - ODONTOLOGÍA	1						1
SERVICIO DE FACTURACION			3				3
SERVICIO DE TERAPIAS - TERAPIA FÍSICA	5	8	7			4	24
SERVICIO DE VIGILANCIA			1				1
SERVICIOS BASICOS Y OTROS			8				8
SERVICIOS DE TERAPIAS - FONOAUDILOGÍA			1				1
SIAU	1	3	7			1	12
URGENCIAS Y PROCEDIMIENTOS	1			1	1	3	6
(en blanco)							0
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - CIRUGÍA GENERAL							0
ALMACEN				1			1
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>37</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>78</b>

## **SEGUIMIENTO PQRSFD**

El hospital del Sarare mediante la segunda línea de defensa realizada por el proceso de SIAU realiza seguimiento y registros de los tiempos de respuestas a cada una de las manifestaciones realizadas por nuestros usuarios a través de los diferentes canales que dispone la institución.

La oficina de control interno como tercera línea de defensa realiza una revisión aleatoria de las 425 manifestaciones realizadas por los usuarios en los diferentes canales, se toma una muestra del 15% del análisis realizado con el seguimiento de la primera y segunda línea de defensa, se refleja que el 40% son respondidas oportunamente, el 33% de las manifestaciones radicadas en la institución no son respondidas y el 27% restantes, son respondidas de forma extemporánea.

## **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 se fortalecieron los puntos de información, así como también la disposición de información en la sala de espera de la sede A 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 trámite de acuerdo a lo que establece la ley, para efectos del presente informe el análisis de la gestión realizada para el II semestre 2022 se define como un aumento de PQRSFD.

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. Es por ello en la vigencia 2022 para el segundo semestre implemento para el segundo semestre el canal WhatsApp empresarial con el fin de incrementar los medios para el agendamiento de citas, acciones que permiten mejorar a diario nuestros servicios y continuar evolucionando para el usuario y su familia.

Es importante manifestar en el presente informe que toda implementación de una nueva estrategia que involucre a nuestros usuarios frente a la accesibilidad genera al inicio dificultades, por cuanto se evidencia un aumento de las manifestaciones dentro del segundo semestre por las dificultades que se generaron con las nuevas prácticas, sin embargo, haciendo un análisis la institución debe fortalecer administrativamente la administración del personal que garantice que por la rotación o vacaciones no se afecte el normal desarrollo de los procesos.



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se recomienda mejorar los tiempos de respuestas a nuestros usuarios.
- Sensibilizar o capacitar a los usuarios para que accedan a los demás canales dispuestos por la institución, debido a que el mayor porcentaje de las manifestaciones se realizan a través de los buzones físicos de la institución y su apertura se realiza cada 15 días.
- El área de atención al usuario SIAU no lleva un registro de las peticiones verbales que se realizan en la ventanilla diariamente a fin de que proporcione información respecto a los usuarios que día a día se acercan al SIAU a realizar solicitudes y/o peticiones de forma verbal y que genera una atención al mismo con el talento humano que tiene a cargo el subproceso SIAU.
- Incentivar al uso de los demás canales dispuestos por la institución a través de cartelera, página web, programa radial tu salud al día y los puntos de información.
- Incluir en los registros o mecanismos para lograr llevar un registro de las atenciones brindadas por el canal telefónico, pues la institución brinda a los usuarios el Call Center y el servicio del WhatsApp empresarial a fin de que sean incluidos dentro de la vigencia 2023.