



**HOSPITAL
DEL SARARE**
Empresa Social del Estado

*Evolucionamos pensando
en Usted*



INFORME PQRSF, II SEMESTRE

2023



**INFORME PQRSF HOSPITAL DEL SARARE ESE,
II 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-DICIEMBRE2023**



Contenido

1. INTRODUCCIÓN	5
2. OBJETIVO	6
3. ALCANCE:	6
4. FUNDAMENTOS LEGALES.....	7
5. DEFINICIONES	7
6. LINEAMIENTOS SUPERSALUD EN TRAMITE DE LA PQR	8
7. METODOLOGÍA APLICADA.....	12
8. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)	12
1. TOTAL, DE PQRS II SEMESTRE AÑO 2023	12
2. TIPOS DE PQRSF EN EL II SEMESTRE 2023.....	13
3. CLASIFICACIÓN DE PQRSF DIFERENTES MEDIOS DE PARTICIPACIÓN	14
4. MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE PQRS II SEMESTRE AÑO 2023.....	15
5. PQRSFD CLASIFICADAS POR SERVICIOS.....	15
6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR PROCESO Y SUBPROCESO.....	17
7. COMPARATIVO DE I , II, III, IV TRIMESTRE 2023.....	18
9. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	20
10. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN PARTICIPACIÓN SOCIAL	21
11. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA CIRCULAR EXTERNA 2023151000000010-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD CON ASUNTO POR LA CUAL SE MODIFICAN LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER LOS RECLAMOS EN SALUD	21
12. CONTROL Y SEGUIMIENTO	22
13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	22



Contenido de ilustración

ILUSTRACIÓN 1. TOTAL, DE PQRS PRESENTADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2023.....	12
ILUSTRACIÓN 2.TIPOS DE PQRSF SEMESTRAL 2023.....	13
ILUSTRACIÓN 3.CANAL DE INGRESO PQRSF EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2023.	14

Contenido de Tablas

Tabla 1 PQRSF presentada por servicios.....	15
Tabla 2 Respuesta por Tipo y Servicio 1 Trimestre PQRSF.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3 Respuesta por Tipo y Servicio 2 Trimestre PQRSF.....	18
Tabla 4 Comparativo I y II Trimestre 2023	19



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 2023 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 tercero y cuarto 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 segundo 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”
- ✓ Verificación del cumplimiento de la Circular externa 202315100000010-5 DE 2023 de la Supersalud con asunto POR LA CUAL SE MODIFICAN LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER LOS RECLAMOS EN SALUD ESTABLECIDOS EN LA CIRCULAR EXTERNA 047 DE 2007, MODIFICADA ENTRE OTRAS POR LA CIRCULAR EXTERNA 008 DE 2018, ASÍ COMO LOS ANEXOS TÉCNICOS RELACIONADOS CON RECLAMOS EN SALUD DISPUESTOS EN LA CIRCULAR EXTERNA 017 DE 2020.

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.

LINEAMIENTOS SUPERSALUD EN TRAMITE DE LA PQR

La Oficina de Control Interno velando por el cumplimiento de Requisitos normativos en el presente informe realiza verificación de la implementación de los lineamientos dados por la Supersalud en la CIRCULAR EXTERNA 202315100000010-5 DE 2023 POR LA CUAL SE MODIFICAN LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER LOS RECLAMOS EN SALUD ESTABLECIDOS EN LA CIRCULAR EXTERNA 047 DE 2007, MODIFICADA ENTRE OTRAS POR LA CIRCULAR EXTERNA 008 DE 2018, ASÍ COMO LOS ANEXOS TÉCNICOS

RELACIONADOS CON RECLAMOS EN SALUD DISPUESTOS EN LA CIRCULAR EXTERNA
017 DE 2020.

A. PETICIONES

Para efectos de la atención a las diferentes clases de peticiones la Superintendencia Nacional de Salud adopta las siguientes definiciones:

Petición: Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

Queja: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

Reclamo: Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

Reclamo de riesgo simple: Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.

Reclamo de riesgo priorizado: Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.

Reclamo de riesgo vital: Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el

sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.

Toda PQR que se realice en el marco del acceso, la atención o la prestación del servicio de salud tiene una múltiple connotación de derecho fundamental, pues convergen en ella la protección constitucional y legal del derecho fundamental de petición y del derecho fundamental a la salud, que a su turno involucra otros derechos fundamentales como la vida misma, la dignidad y la intimidad.

B. TRAMITE DE PQR

Toda PQR se deberá responder de fondo al usuario dentro de los términos que corresponda según la clase de petición, por el medio que el usuario indique, sin perjuicio que pueda obtener información sobre el estado de esta por cualquiera de los canales de comunicación de la entidad (telefónico, web, personalizado y los demás que disponga la entidad).

Términos para resolver las PQR:

Las EAPB e IPS, deberán resolver las PQR de los usuarios en los términos establecidos para tal efecto en el -CPACA, según la clase de petición. Se reitera que las peticiones en materia de salud se enmarcan de manera general en el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y en consecuencia, en uso de las facultades para impartir instrucciones de inmediato cumplimiento, se requiere la solución de las PQR

que afecten la salud y la vida dentro de los siguientes términos:

Reclamos de riesgo simple: Los reclamos de riesgo simple en salud presentados directamente por los usuarios o a través de un tercero ante la entidad responsable o ante esta



Superintendencia y trasladados al vigilado, se deben resolver de fondo en un término máximo de setenta y dos (72) horas a partir de la fecha de radicación. Estos reclamos deberán ser resueltos con los máximos niveles de accesibilidad, efectividad, seguimiento y control, siendo resolutiva y garantizando que las acciones adelantadas den respuesta a lo requerido, remitiendo los soportes de lo actuado.

Reclamos de riesgo priorizado: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas.

Reclamos de riesgo vital: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término máximo de veinticuatro (24) horas.

Peticiones generales: Las peticiones generales, es decir aquellas que contienen solicitudes de información y/o no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud y por tanto no tienen aplicación del artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, se resolverán de conformidad con los términos de la citada Ley:

a) Peticiones generales: quince (15) días hábiles.

b) Solicitudes de información: diez (10) días hábiles.

c) Copias: dentro de los tres (3) días hábiles – Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgencia, serán catalogados como reclamos.

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.

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

1. TOTAL, DE PQRS II SEMESTRE AÑO 2023

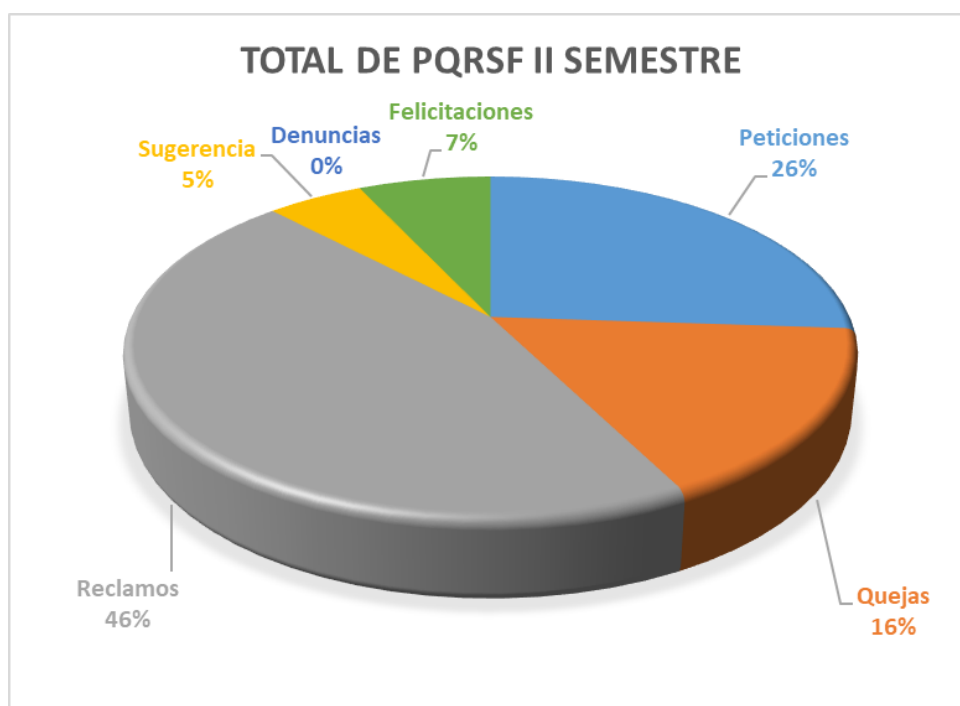


Ilustración 1 Total, de PQRS presentadas durante el segundo semestre del año 2023.



Durante el II semestre del 2023 se presentaron un total de 372 manifestaciones radicadas, siendo los reclamos el de mayor porcentaje **46%** (169) 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 peticiones con el **26%** (97)” refieren que hace falta más facturadores en las ventanillas de atención ya que se genera filas en la facturación. Las quejas con el **16%** (61) en donde se quejan y manifiestan “que el talento humano de la institución está prestando un mal servicio a la salud del usuario”. Las felicitaciones con un **7%** (26) 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 **5%** (26) donde el usuario sugiere “ventiladores y televisores en las algunas de las habitaciones de la institución por las altas temperaturas de calor”.

2. TIPOS DE PQRSF EN EL II SEMESTRE 2023

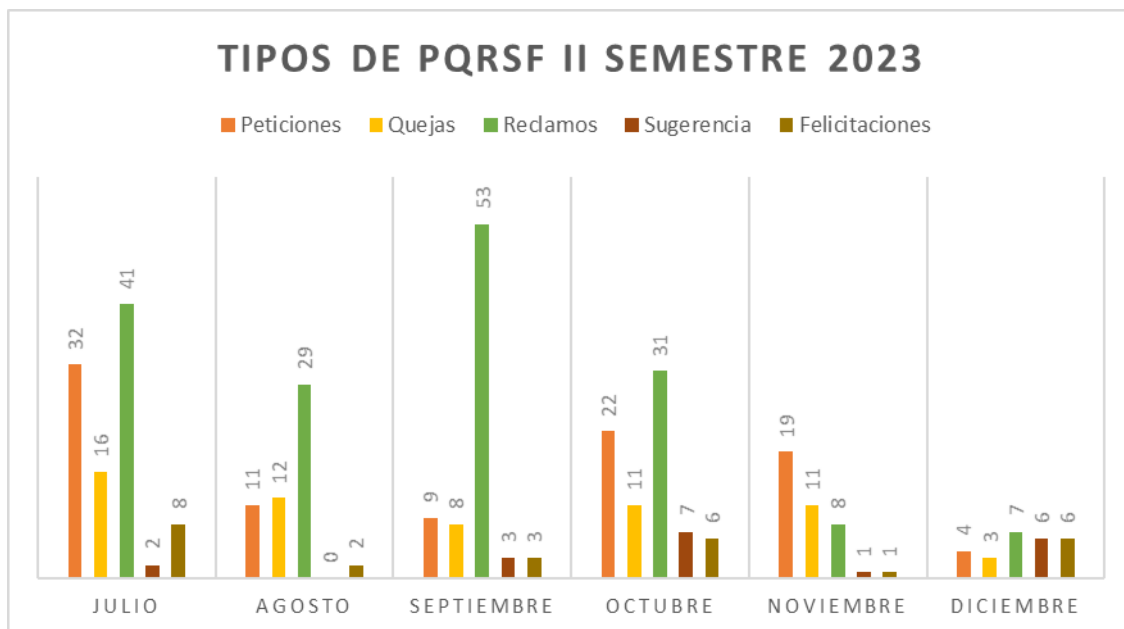


Ilustración 2. Tipos de PQRSF II semestre 2023

En relación al tipo de **PQRSF** durante el II semestre de 2023 la más presentada por la ciudadanía fue el **RECLAMO** con un total de 169 (45%), **PETICIONES** con un total de 97 (26%), **QUEJAS** con un total de 61 (16%), **FELICITACIONES** con un total de 26 (7%) y **SUGERENCIAS** con un total de 19 (5%).

3. CLASIFICACIÓN DE PQRSF DIFERENTES MEDIOS DE PARTICIPACIÓN

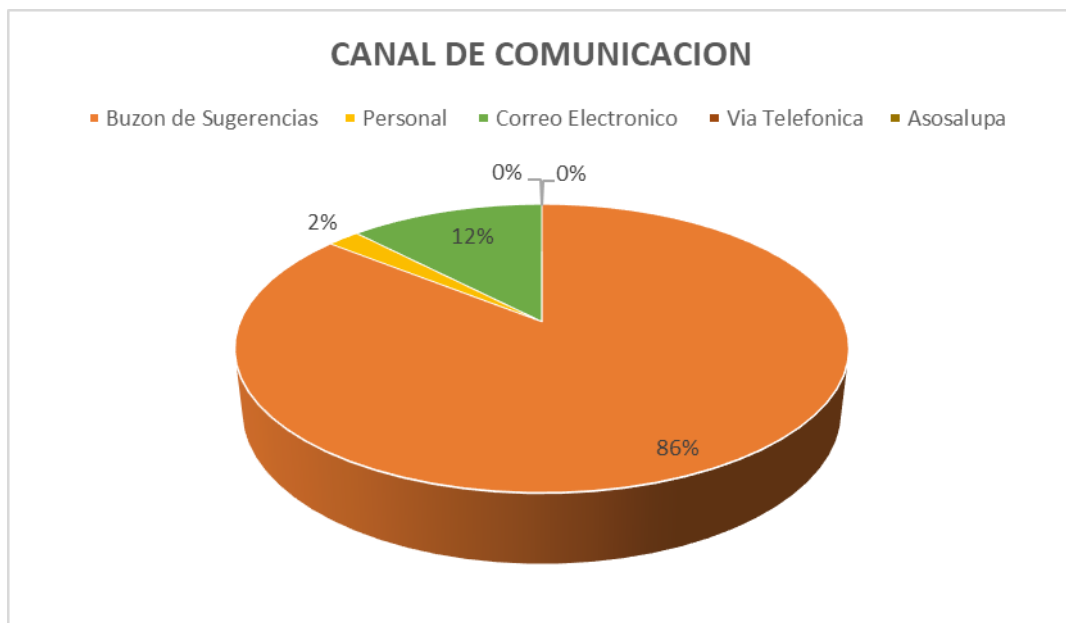


Ilustración 3. Canal de ingreso PQRSF en el segundo semestre del año 2023.

De acuerdo a los canales de participación de PQRSF en el II semestre del 2023 el medio más utilizado fue el **BUZÓN DE SUGERNECIAS** con un total de 292 (86%), 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 16 (2%). 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 63 (12 %) manifestaciones por parte de los usuarios.

4. MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE PQRS II SEMESTRE AÑO 2023

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

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 II semestre del 2023.

SERVICIO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL
ALMACEN - SERVICIO MANTENIMIENTO				2		2
AREA DE JURIDICA	1					1
ASOSALUPA		2	1			3
BANCO DE SANGRE	2					2
CALL CENTER	5		21		1	27
CALL CENTER-COORDINACION UNAP-FACTURACION-SIAU			1			1
CALL CENTER-SUBGERENCIA CIENTIFICA		1				1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - GASTROENTEROLOGÍA	1					1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA- NUTRICIÓN Y DIÉTETICA		1				1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA- PSICOLOGIA			2			2
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA- GINECOLOGIA		1				1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA- MEDICINA GENERAL		5	11		2	18
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA- MEDINA INTERNA		2		2		4



CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - MEDICINA GENERAL- CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA- PEDIATRIA			1		1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - MEDICINA GENERAL-CALL CENTER			1		1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - ORTOPEDIA		1			1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA- OTORRINOLARINGOLOGÍA		1			1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA- PEDIATRIA		3		1	4
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA- TELEMEDICINA	3		2		5
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - TELEMEDICINA-CALL CENTER	1				1
ESPECIALIZADA-CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - MEDICINA GENERAL		4	1		5
GERENCIA				1	1
GESTION DEL RIESGO EN SALUD- ENFERMERIA PROMOCION Y PREVENCION		3	2	1	6
GESTION DEL RIESGO EN SALUD- VACUNACION				2	2
INTERNACION ADULTO (QUIRURGICOS)		3	2	1	6
INTERNACION ADULTO (MEDICINA INTERNA)		2	2	1	5
INTERNACION OBSTETRICA Y ATENCION DEL PARTO		1		1	2
INTERNACION PEDIATRICA			1		1
LABORATORIO CLINICO		2	6	1	9
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	1				1
MANTENIMIENTO	17		2		19
SALUD ORAL- ODONTOLOGIA			4		4
SEGURIDAD DEL PACIENTE	2				2
SERVICIO CONTRATACION	1				1
SEGURIDAD VIAL			1		1
SERVICIO DE ALIMENTACION	1		1	1	3
SERVICIO DE ALMACEN	16		1	4	21
SERVICIO DE ARCHIVO		1			1
SERVICIO DE CIRUGIA	4	1	41		46
SERVICIO DE CURACIONES			1		1
SERVICIO DE FACTURACION	29	5	24	2	60
SERVICIO DE FACTURACION-SERVICIO DE ALMACEN			1		1
SERVICIO DE FACTURACION-TRIAGE			1		1
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - ECOGRAFÍAS				1	1
SERVICIO DE IMÁGENES DIAGNOSTICAS- RAYOS X	1	1	7		9
SERVICIO DE IMÁGENES DIAGNOSTICAS- RAYOS X - LABORATORIO			1		1



SERVICIO DE TERAPIAS - TERAPIA FISICA			3			3
SERVICIO DE TERAPIAS - TERAPIA DE LENGUAJE	1					1
SERVICIO DE TERAPIAS - TERAPIA FÍSICA - SERVICIO DE FACTURACION					1	1
SERVICIO DE TERAPIAS - TERAPIA OCUPACIONAL	1					1
SERVICIO TELEMEDICINA	2					2
SERVICIO DE VIGILANCIA		1	3			4
SIAU	7	8	13	3	11	42
SUBGERENCIA CIENTIFICA		4	4	3	1	12
SUBGERENCIA CIENTIFICA- INTERNACIÓN ADULTO (QUIRÚRGICOS)- SERVICIO DE VIGILANCIA			1			1
TELEMEDICINA CONSULTA -SIAU			1			1
TELEMEDICINA-NEUROLOGIA			1			1
URGENCIAS Y PROCEDIMIENTO	1	7	6			14
URGENCIAS Y PROCEDIMIENTOS-SUBGERENCIA CIENTIFICA		1				1
TOTAL	97	61	171	18	25	372

Tabla 1 PQRSF presentada por servicios.

El servicio que presentó el mayor número de PQRSF fue Facturación en las distintas sedes de la institución con un total de 60 inconformidades en la prestación del servicio el cual no es clara y asertiva y demora en la facturación por autorizaciones en la toma de muestra y facturación en citas. Seguidamente en el servicio de Cirugía con 41 manifestaciones, por inconformidad en la programación de procedimientos quirúrgicos y SIAU por demora en la entrega de resultados de laboratorio clínico y inconformidad de los usuarios porque madrugan y no son atendidos por fila de prioridad.

6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR PROCESO Y SUBPROCESO.

Teniendo en cuenta la normatividad vigente de la Circular Externa 202315100000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional De Salud, el cual modifica los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuesto en la Circular 017 del 2020. Para el Hospital del Sarare E.S.E. aplica esta circular donde es importante velar el cumplimiento en los tipos de

respuestas priorizados en los Reclamos y Peticiones según el criterio Simple, Priorizado y Vital.

Por lo anterior, el Hospital del Sarare E.S.E se adhiere a la nueva normatividad vigente y modifica el tiempo de respuestas de las PQRSF.

RESPONSABLE DE RESPUESTA	PETICION GENERAL	TIEPO DE RESPUESTA (15 días)		QUEJA	TIEPO DE RESPUESTA (15 días)		RECLAMO DE RIESGO SIMPLE	TIEPO DE RESPUESTA 72 Hrs (3 días)		SUGERENCIA	TIEPO DE RESPUESTA (15 días)		FELICITACION	TOTAL PQRSF POR SERVICIO
		TIEMPO PROMEDIO OPORTUNO	TIEMPO PROMEDIO NO OPORTUNO		TIEMPO PROMEDIO OPORTUNO	TIEMPO PROMEDIO NO OPORTUNO		TIEMPO PROMEDIO OPORTUNO	TIEMPO PROMEDIO NO OPORTUNO		TIEMPO PROMEDIO OPORTUNO	TIEMPO PROMEDIO NO OPORTUNO		
AREA DE JURIDICA	1	2												1
ASOCIACION DE USUARIOS (ASOSALUPA)				1		21	1	19						2
COORDINACION UNAP				5	6		4	2						9
COORDINACION ENFERMERIA				3	1		5	3 (2 días)	2 (5 días)					8
COORDINACION MEDICA				3	3									3
COORDINACION MEDICACOORDINACION ENFERMERIA	1	3		1	7								1	3
COORDINACION MEDICA-SUBGERENCIA CIENTIFICA				1	7									1
COORDINACION UNAP- LIDER CALL CENTER							2	3						2
COORDINADOR ENFERMERIA- LIDER FACTURACION							1		4					1
GERENCIA													1	1
LIDER ALMACEN	14	14					1	13		4	11			19
LIDER ARCHIVO				1	4									1
LIDER BANCO DE SANGRE	2	4												2
LIDER CALL CENTER	3	9					5	2					1	9
LIDER CIRUGIA PROGRAMADA							14	2						14
LIDER CONTRATACION	1	7												1
LIDER DE IMÁGENES DIAGNOSTICAS	1	3					3		4					4
LIDER FACTURACION	3	6		4	6		2		10					9
LIDER FACTURACION- LIDER ALMACEN							1		13					1
LIDER LABORATORIO				1	13		2	1	1 (6 días)				1	4
LIDER MANTENIMIENTO Y LIDER ALMACEN										2	6			2
LIDER REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1	8												1
LIDER REHABILITACION	2	6												2
LIDER REHABILITACION Y LIDER FACTURACION													1	1
LIDER SEGURIDAD DEL PACIENTE	2	8								2	4			4
LIDER SIAU	3	3		1	2		5	2		1	5		6	16
LIDER TELEMEDICINA	2	3												2
LIDER TELEMEDICINA- LIDER CALLCENTER	1	9												1
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	10												1
SUBGERENCIA CIENTIFICA	3	5		4	10		3	3	1 (5 días)	5	7		2	17
SUBGERENCIA CIENTIFICA-COORDINACION MEDICA-LIDER VIGILANCIA				1	10									1
TOTAL POR CLASIFICACION	41			26			49			14			13	143

Tabla 2 Tiempo de Respuesta de PQRSF

Como se evidencia en la tabla el tiempo promedio de las respuestas de PQRSF en cada una de los procesos que tiene la institucion, por lo cual se encuentra que la asociacion de usuarios, coordinacion de enfermeria, lider de facturacion y lider de laboratorio han tenido inoportunidad a la hora de entregar la respuesta al proceso de SIAU para asi ser entregada al usuario. No obstante se sigue mejorando en la entrega de estas respuestas cumpliendo con lo estipulado en la normatividad.

7. COMPARATIVO DE I , II, III, IV TRIMESTRE 2023



COMPARATIVO I, II, III, IV TRIMESTRE 2023											
CLASIFICACION	PRIMER TRIMESTRE	%	SEGUNDO TRIMESTRE	%	DIFERENCIA I-II TRIM	TERCER TRIMESTRE	%	DIFERENCIA II-III TRIM	CUARTO TRIMESTRE	%	DIFERENCIA II-III TRIM
Peticiones	30	12%	31	14%	1	52	23%	21	45	31%	-7
Quejas	48	19%	40	18%	-8	36	16%	-4	25	18%	-11
Reclamos	156	60%	99	44%	-57	123	54%	24	46	32%	-77
Sugerencia	7	3%	29	13%	22	5	2%	-24	14	10%	9
Felicitaciones	18	7%	26	11%	8	13	5%	-13	13	9%	0
Total	259	100%	225	100%		229	100%		143	100%	

Tabla 3 Comparativo I, II, III Y IV Trimestre 2023

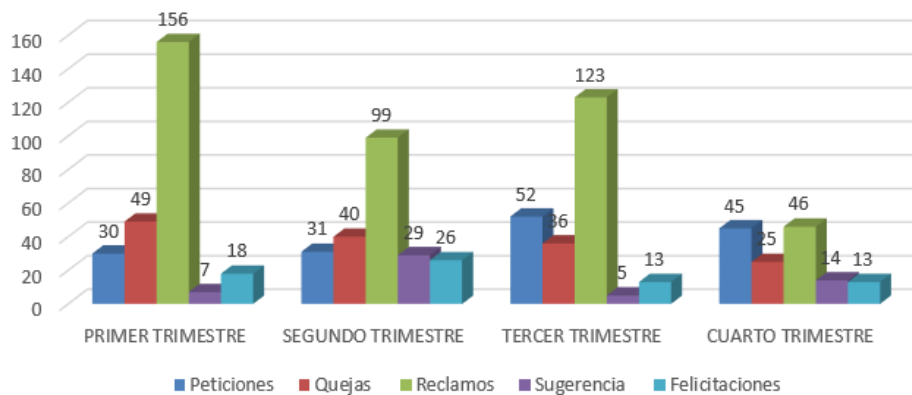


Ilustración 4 Comparativo I.II.III.IV Trimestre 2023

En la tabla anterior, se observa las diferencias entre los dos primeros trimestres de la vigencia 2023 en cuanto a las PQRSF con 485 manifestaciones recibidas, en donde los Reclamos tuvieron 156 en el primer trimestre y tuvo una disminucion significativa en el segundo trimestre con 99 Reclamos, asi mismo en las Sugerencias con 7 en el primer trimestre pero hubo un aumento en el segundo trimestre con 29, la cual tiene una diferencia de 22 Sugerencias.

Para el segundo semestre se recibieron 372 manifestaciones, la cual los reclamos tuvieron 123 en el tercer trimestre pero se disminuyo en el cuarto trimestre con 46 Reclamos, no obstante, en las Sugerencias para el tercer trimestre se recibieron 5 Sugerencias pero aumentaron en el cuarto trimestre con 14, donde se tiene una diferencia de 9 Sugerencias.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Desde el indicador que se genera en las encuestas de satisfacción del usuario para la vigencia 2023:

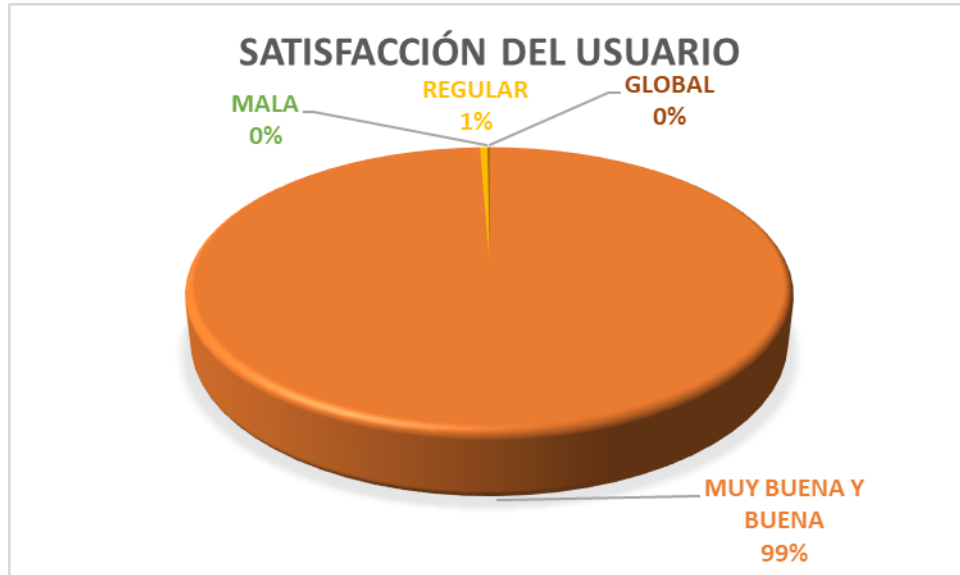


Ilustración 5 Satisfacción del Usuario

La E.S.E. Hospital del Sarare ha logrado una alta tasa de respuesta, con 4.320 usuarios que proporcionaron sus comentarios y calificaciones sobre la atención recibida. De manera alentadora, el 99% de los encuestados que respondieron expresaron su satisfacción, calificando la atención como "Muy buena" y "Buena". Asimismo, se identificaron 21 usuarios que calificaron la atención como "Regular", un (1) usuario reportó una experiencia considerada "Mala". Estos datos permiten reconocer áreas específicas en las que se podría mejorar para seguir brindando una atención de calidad y satisfacción óptima a los pacientes. La alta satisfacción de la gran mayoría de los usuarios es un indicador claro del compromiso y dedicación del equipo médico y administrativo para ofrecer una atención de calidad y centrada en el paciente.

ANALISIS DE LA INFORMACIÓN PARTICIPACIÓN SOCIAL

Con la Participación social– Asociación de Usuarios “ASOSALUPA, se realiza el recorrido de las aperturas de buzón con un representante de esta asociación cada 15 días por todas las sedes de la institución, con el objetivo de velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios, el cual consiste en la obtención de servicios de calidad, oportunidad, trato digno y canalizar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias e Inquietudes y de los usuarios para así facilitarles una respuesta oportuna y una mejor atención en el servicio en salud.

ANALISIS DE LA INFORMACIÓN VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA CIRCULAR EXTERNA 202315100000010-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD CON ASUNTO POR LA CUAL SE MODIFICAN LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER LOS RECLAMOS EN SALUD

El tiempo de respuesta en el ámbito hospitalario es un factor crítico que influye directamente en la experiencia del usuario y en la calidad del cuidado brindado. Conscientes de su importancia, se ha realizado un seguimiento riguroso de los plazos de contestación en diversas áreas internas, como citas médicas, atención al paciente, laboratorio clínico, imagenología, farmacia hospitalaria, facturación, recursos humanos, entre otras. así mismo, se esta realizando las respuestas de estas manifestacion cumpliendo con los terminos de tiempo estipulados en la Circular Externa 02315100000010-5 de 2023 por la Superintendencia Nacional De Salud.

Por el cual, se ha manejado diversas estrategias para que las respuestas sean oportunas y estas manifestaciones que interpone los usuarios se disminuyan para la siguiente vigencia.

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, por lo cual, se realiza seguimiento y control en la entrega de las respuestas de las PQRSF a los usuarios que interponen estas manifestaciones en los tiempos estipulados cumpliendo con la normatividad vigente.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los lineamientos de la Supersalud los mecanismos, procesos y procedimientos adoptados por las EAPB e IPS, deben tener como fin resolver las PQR de manera objetiva, oportuna y eficiente, cuyo trámite debe garantizar los máximos niveles de accesibilidad, efectividad, seguimiento y control, siendo resolutive y constituyendo insumos para el mejoramiento continuo no solo del proceso de atención al usuario y trámite de PQR, sino también de los servicios que son objeto de reclamación. Para la adecuación del sistema de trámite, análisis y seguimiento de PQR, se debe tener en cuenta que las PQR deben servir de insumo para la caracterización y/o priorización de las auditorías, con el fin de mejorar la calidad de la atención de salud¹ y los respectivos planes de mejoramiento resultantes de las mismas. Los sistemas de trámite, análisis y seguimiento de las PQR deberán permitir la consulta permanente en línea y del estado de la petición por parte del usuario. Esto no significa que el usuario no pueda acudir a otros medios de información y comunicación según su propia voluntad, capacidades y particularidades, pues se debe garantizar que tendrá acceso al seguimiento de sus PQR por el medio que elija dentro de los canales de atención dispuestos por la entidad, sin que en ningún momento estos canales de acceso sean excluyentes el uno del otro. Las entidades emplearán en el trámite de las PQR de los usuarios para su registro,



conservación y control, un sistema de recepción y administración de las peticiones, quejas y reclamos -PQR- que podrá organizarse a través de un formato de control que contenga como mínimo los siguientes aspectos

Adicionalmente, las entidades deberán resolver las PQR de los usuarios en los términos establecidos para el efecto, teniendo en cuenta las características del derecho a la salud y lo dispuesto en el artículo 20 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA. Cuando existan dos normas aplicables para el trámite de una PQR, prevalecerá aquella que sea más favorable para el usuario de acuerdo con su pretensión.

Por lo anterior la recomendación es articular los espacios de PQRSF con la política MIPG de Transparencia y acceso a la información, continuar garantizando los espacios de participación a los usuarios y desarrollar el plan de mejora en el marco de la Auditoria interna del Subproceso de SIAU.

Sin otro particular,

Firmado en Original

YENNY CAROLINA SUAREZ

Asesora Control Interno

Firmado en Original

GERALDINE REAL LOZANO

Profesional de Apoyo Control Interno