



**HOSPITAL
DEL SARARE**
Empresa Social del Estado

*Evolucionamos pensando
en Usted*



INFORME PQRSF, II SEMESTRE

2024



**INFORME PQRSF HOSPITAL DEL SARARE ESE,
II SEMESTRE 2024**

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-DICIEMBRE 2024



Contenido

1. INTRODUCCIÓN	5
2. OBJETIVO	6
3. ALCANCE:	6
4. FUNDAMENTOS LEGALES.....	6
5. DEFINICIONES	7
6. LINEAMIENTOS SUPERSALUD EN TRAMITE DE LA PQR	8
7. METODOLOGÍA APLICADA.....	11
8. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)	12
1. TOTAL, DE PQRS II SEMESTRE AÑO 2024	12
2. TIPOS DE PQRSF EN EL II SEMESTRE 2024.....	13
3. CLASIFICACIÓN DE PQRSF DIFERENTES MEDIOS DE PARTICIPACIÓN	14
4. MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE PQRS II SEMESTRE AÑO 2024.....	15
5. PQRSFD CLASIFICADAS POR SERVICIOS.....	15
6. RESPUESTA POR TIPO Y SERVICIOS.	17
7. COMPARATIVO DE III TRIMESTRE 2024 Y IV TRIMESTRE 2024	20
9. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	22
10. CONSOLIDADO SEMESTRAL SATISFACCIÓN GLOBAL PORCENTUAL.....	23
11. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN PARTICIPACIÓN SOCIAL	23
12. 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	24
13. CONTROL Y SEGUIMIENTO	24
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	25



Contenido de ilustración

Ilustración 1 Total, de PQRS presentadas durante el segundo semestre del año 2024.	12
Ilustración 2. Tipos de PQRSF II semestre 2024	13
Ilustración 3. Canal de ingreso PQRSF en el primer semestre del año 2024.	14
Ilustración 4 Satisfacción del Usuario II semestre 2024.....	22

Contenido de Tablas

Tabla 1 PQRSF presentada por servicios III trimestre 2024.	15
Tabla 2 PQRSF presentada por servicios IV trimestre 2024.....	16
Tabla 3 Respuesta por Tipo y Servicio 1 Trimestre PQRSF.....	17
Tabla 4 Respuesta por Tipo y Servicio IV Trimestre PQRSF.....	18
Tabla 5 Comparativo III trimestre 2024 y IV trimestre 2024.....	20



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 2024 recibidas por los diferentes canales de participación ciudadana y atendidas por las distintas dependencias de la entidad durante el periodo comprendido entre junio a diciembre del 2024.

El informe presenta el seguimiento a las PQRSFFD durante el tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2024, 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 2024. 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 2023151000000010-5 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.



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

1. TOTAL, DE PQRS II SEMESTRE AÑO 2024

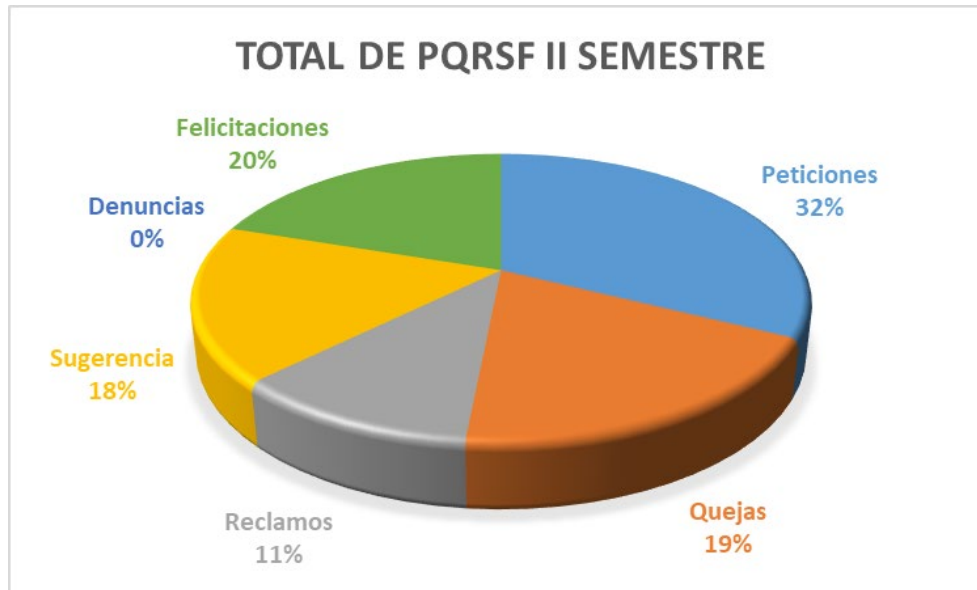


Ilustración 1 Total, de PQRS presentadas durante el segundo semestre del año 2024.

Durante el II semestre del 2024 se presentaron un total de 262 manifestaciones radicadas, siendo las peticiones el de mayor porcentaje **32%** (85), Felicitaciones con un **19%** (52) donde expresan el agradecimiento “destacando la atención recibida en los diferentes servicios por parte de los servidores y así mismo, resaltando las diversas mejoras implementada en el Hospital del Sarare E.S.E, las quejas con el **19%** (50) en donde se quejan y manifiestan “el interés por parte de los usuarios para mejorar la calidad de los servicios proporcionados”. Las sugerencias con el **17%** (46) donde el usuario sugiere “diversas manifestaciones en diferentes servicios”. Y por último los reclamos **11%** (29) por insatisfacción o descontento de los usuarios a los productos o servicios que ofrece la institución.



2. TIPOS DE PQRSF EN EL II SEMESTRE 2024

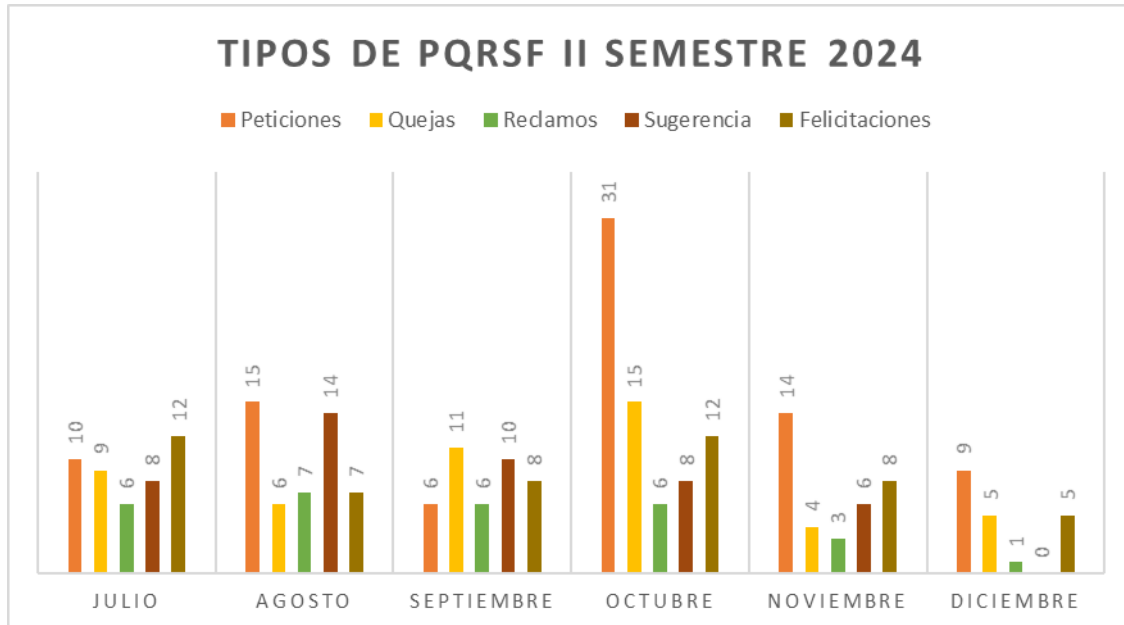


Ilustración 2. Tipos de PQRSF II semestre 2024

En relación al tipo de **PQRSF** durante el II semestre de 2024 la más frecuente presentada por la ciudadanía fue las **PETICIONES** con un total 85 (32%), **QUEJAS** con un total de 50 (19%), **RECLAMO** con un total de 29 (11%), **SUGERENCIAS** con un total de 46 (17%), y **FELICITACIONES** con un total de 52 (19%).



3. CLASIFICACIÓN DE PQRSF DIFERENTES MEDIOS DE PARTICIPACIÓN

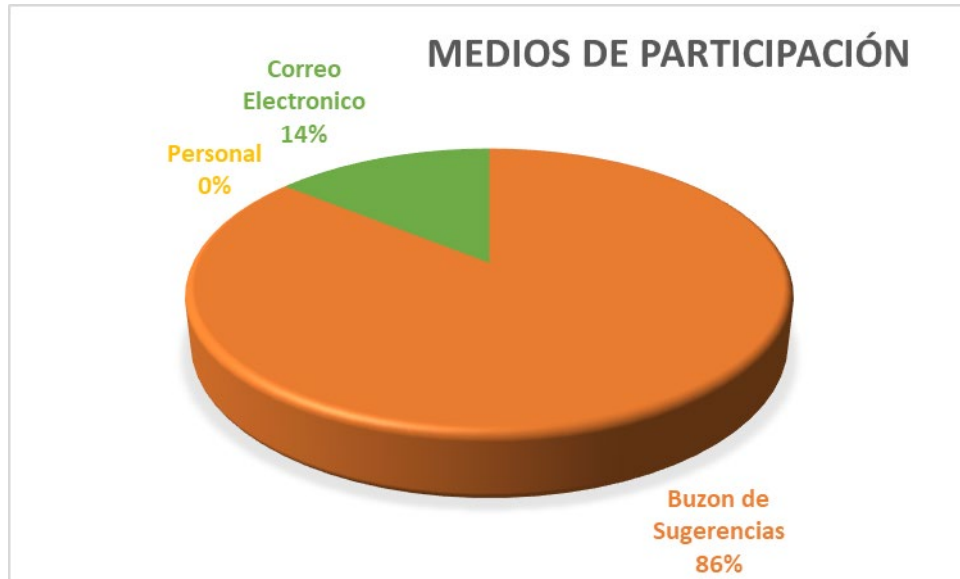


Ilustración 3. Canal de ingreso PQRSF en el primer semestre del año 2024.

De acuerdo a los canales de participación de PQRSF en el II semestre del 2024 el medio más utilizado fue el **BUZÓN DE SUGERENCIAS** con un total de 227 (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 por medio del Correo Electrónico que se encuentra habilitado por la página web de la institución (www.hospitaldelsarare.gov.co/) y la página web del Hospital del Sarare (<http://www.hospitaldelsarare.gov.co>), con un total de 26 (14%). Adicionalmente se recibieron **PQRSFD** de manera presencial mediante el uso del formato **SIC-01-F03** evidenciando 9 (0 %) de manifestaciones por parte de los usuarios.



4. MOTIVOS MÁS FRECUENTES DE PQRS II SEMESTRE AÑO 2024

- Inconformidad por demora en la facturación y necesidad de ampliación del horario.
- Inconformidad call center solicitud de citas.
- Demora en la atención de consulta de los pacientes por los médicos especialistas

5. PQRSFD CLASIFICADAS POR SERVICIOS

A continuación, se detalla el total de PQRSF recibidas como las no radicadas el cual son direccionadas a las distintas dependencias del Hospital del Sarare, durante el III trimestre del 2024.

SERVICIO	FELICITACION	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL PQRSF POR SERVICIO
CONSULTA EXTERNA		1			1	2
CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA					1	1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - UROLOGÍA	1			1		2
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - GASTROENTEROLOGÍA				1		1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - GINECOLOGÍA					1	1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - MEDICINA GENERAL		3	3			6
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - MEDICINA INTERNA	2		1		1	4
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - OPTOMETRIA		1	1			2
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - PEDIATRÍA			1			1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - PEDIATRÍA-SERVICIO DE FACTURACION			1			1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - PSIQUIATRIA					1	1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - TELEMEDICINA			1			1
GERENCIA-SUBGERENCIA CIENTIFICA-CALL CENTER	1					1
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD - ENFERMERIA PROMO Y PREVEN	1				1	2
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD - ENFERMERIA PROMO Y PREVEN- SIAU- CALL CENTER	1					1
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD - VACUNACIÓN	2					2
INTERNACIÓN ADULTO (QUIRÚRGICOS)	1			3		4
INTERNACIÓN ADULTO (MEDICINA INTERNA)	7	3				10
INTERNACION OBSERVACION				1		1
INTERNACIÓN PEDIÁTRICA					1	1
INTERNACION UNIDAD DE CUIDADO CRÍTICO	1					1
LABORATORIO CLÍNICO	1	1	4	1	2	9
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA		1				1
RESTAURANTE INSTITUCIONAL					2	2
SALUD ORAL - ODONTOLOGÍA	1		1			2
SERVICIO CALL CENTER		8	1	3	5	17
SERVICIO DE CIRUGÍA		4	1	3	4	12
SERVICIO DE FACTURACION	1	4	7	2	4	18
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - ECOGRAFIAS					1	1
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - RAYOS X				1		1
SERVICIO DE TERAPIAS - TERAPIA FÍSICA	1	2	1		2	6
SERVICIO DE VIGILANCIA	2			1		3
SERVICIOS BASICOS Y OTROS					1	1
SIAU	3	3	2		4	12
URGENCIAS Y PROCEDIMIENTOS			1	1	1	3
URGEN Y PROCEDIM- QUIROFANO-INTERNA (MEDICINA INTERNA)-UCI- PSICOLOGIA	1					1
TOTAL DE PQRSF POR SERVICIOS	27	31	26	19	32	135

Tabla 1 PQRSF presentada por servicios III trimestre 2024.



El servicio que presentó el mayor número de PQRSF es el de Facturación y Call Center, en donde sugieren las mejorar en las filas para la atención, así mismo la mejora en las líneas telefónicas para la solicitud de citas. Seguidamente en el Servicio cirugía programada, SIAU, medicina interna y laboratorio clínico sugiriendo una posible área de mejora en términos de satisfacción del paciente y eficiencia operativa

IV Trimestre

SERVICIO	FELICITACION	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL PQRSF POR SERVICIO
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - NUTRICIÓN Y DIETÉTICA			2			2
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - PSICOLOGÍA		2				2
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - GINECOLOGÍA		1	2	1		4
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - MEDICINA GENERAL			3		1	4
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - MEDICINA GENERAL FOMAG		1				1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - MEDICINA INTERNA	1				1	2
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - MEDICINA INTERNA-URGENCIAS Y PROCEDIMIENTOS-UCIM	1					1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - ORTOPEDIA		1				1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - OTORRINOLARINGOLOGÍA					1	1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - PSIQUIATRIA		1				1
CONSULTA GENERAL Y COMPLEMENTARIA - TELEMEDICINA		2		1	1	4
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD - ENFERMERIA PROMOCION Y PREVENCION				1		1
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD - VACUNACIÓN	2					2
INTERNACIÓN ADULTO (QUIRÚRGICOS)	1	1				2
INTERNACIÓN ADULTO (MEDICINA INTERNA)	9	6	3			18
INTERNACION OBSTETRICIA Y ATENCIÓN DEL PARTO	2	2	2	1		7
INTERNACIÓN PEDIÁTRICA		4				4
LABORATORIO CLÍNICO		2		1		3
SALUD ORAL - ODONTOLOGÍA	1					1
SERVICIO CALL CENTER		3	2	1	1	7
SERVICIO CONSULTA EXTERNA		2				2
SERVICIO DE CIRUGÍA		7				7
SERVICIO DE CURACIONES	1		1			2
SERVICIO DE FACTURACION		9	2	1	4	16
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - ECOGRAFÍAS		5				5
SERVICIO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS - RAYOS X				1		1
SERVICIO DE TERAPIAS - TERAPIA FÍSICA					1	1
SERVICIO DE VIGILANCIA			1			1
SERVICIO FOMAG	2					2
SERVICIO SEDE INCORA		1			1	2
SIAU	4	2	2	1	2	11
URGENCIAS Y PROCEDIMIENTOS	1	2	4	1	1	9
Total general	25	54	24	10	14	127

Tabla 2 PQRSF presentada por servicios IV trimestre 2024.



El servicio que presentó el mayor número de PQRSF fue el servicio Internación Adulto (Medicina Interna), Facturación y SIAU, en donde se requiere la formulación e implementación de planes de mejora, al igual que en Facturación donde se requiere un análisis para determinar los procesos administrativos de atención a los usuarios, seguido de Urgencias y Procedimientos, Call Center, Servicio de Cirugía, Internación Obstetricia y Atención del Parto, y el Servicio de Imágenes Diagnósticas - Ecografías, sugiriendo implementar mejoras en términos de satisfacción del paciente y eficiencia operativa.

6. RESPUESTA POR TIPO Y SERVICIOS.

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

RESPONSABLE DE RESPUESTA	PETICION GENERAL	TIEPO DE RESPUESTA (15 días)		QUEJIA	TIEPO DE RESPUESTA (15 días)		RECLAMO DE RIESGO SIMPLE	TIEPO DE RESPUESTA 72 Hrs (3 días)		SUBG	TIEPO DE RESPUESTA (15 días)		FELICITACION
		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	
CALL CENTER-SUBG CIENTIFICA-GERENCIA-SUBG ADM FINANCIERA													1
COORD CONSULTA EXTERNA	1	4											1
COORD ENFERMERA -LÍDER CIRUGIA Y LÍDER SEGURIDAD AL PACIENTE													1
COORD ENFERMERIA				1	7		4	1					7
COORD ENFERMERIA-SUBG ADM FINANCIERA- LIDER CIRUGIA PROGRAMADA												3	
COORD MEDICA -COORD ENFERMERIA													1
COORD MEDICA -COORD ENFERMERIA- LIDER SEGURIDAD AL PACIENTE -SUBG CIENTIFICA													1
COORD REHABILITACION	2	7		1	3						1		1
COORD UNAP				3	7						2	12	1
COORD UNAP-LIDER SIAU -LIDER CALL CENTER													1
COORD CONSULTA EXTERNA-LIDER SERVICIOS BASICOS												5	
COORD MEDICO				1	7								
GERENCIA-SUBG CIENTIFICA-COORD UNAP											1		1
LIDER ALMACEN	4	7											
LIDER CALL CENTER	8	3		1	3		5	1			5	3	
LIDER CALL CENTER-COORD MEDICA	1	13											
LIDER CIRUGIA PROGRAMA- LIDER SIAU- LIDER FACTURACION	1	1											
LIDER CIRUGIA PROGRAMADA	2	10					2		4	3	6		
LIDER DE CONTRATACION	1	1											
LIDER FACTURACION	4	5		7	7		2		6	3	7		1
LIDER FACTURACION -LIDER CONSULTA EXTERNA											1	3	
LIDER IMÁGENES DIAGNOSTICAS							1	1					
LIDER LABORATIO CLINICO- COORD MEDICA-COORD ENFERMERIA													1
LIDER LABORATORIO	1	3		4	12		1	2			2	10	
LIDER MANTENIMIENTO	1	8											
LIDER MANTENIMIENTO- COORD UNAP	1	10											
LIDER ODONTOLOGIA				1	8								1
LIDER SEGURIDAD AL PACIENTE											2	4	
LIDER SERVICIOS BASICOS											1	6	
LIDER SERVICIOS BASICOS-LIDER MANTENIMIENTO-COORD MEDICA											1	8	
LIDER SIAU	3	5		2	3						4	7	3
LIDER VACUNACION													2
LIDER VIGILANCIA							1	2					2
SUBG ADM FINANCIERA											2	6	
SUBG CIENTIFICA	1	11		4	14		3		15	3	9		2
SUBG CIENTIFICA-LIDER SIAU											1	12	
SUBG CIENTIFICA-LIDER SIAU-LIDER FACTURACION				1	7								
TOTAL POR CLASIFICACION	31			26			19			32			27

Tabla 3 Respuesta por Tipo y Servicio 1 Trimestre PQRSF

Para el tercer trimestre del 2024 se puede concluir que la tasa de respuesta oportuna es significativamente alta, alcanzando el 94%. Esto indica que la gran mayoría de las solicitudes recibieron una respuesta dentro del tiempo esperado o deseado. Sin embargo, también es



importante tener en cuenta que hubo un pequeño porcentaje (6%) de respuestas que no se realizaron de manera oportuna.

RESPONSABLE DE RESPUESTA	PETICION GENERAL	TIEMPO DE RESPUESTA (15 días)		QUEJA	TIEMPO DE RESPUESTA (15 días)		RECLAMO DE RIESGO	TIEMPO DE RESPUESTA MAX. 72 Hrs (3 días)		SUGERENCIA	TIEMPO DE RESPUESTA (15 días)		FELICITACION
		TIEMPO PROMEDIO OPORTUNO	TIEMPO PROMEDIO O NO OPORTUNO		TIEMPO PROMEDIO OPORTUNO	TIEMPO PROMEDIO O NO OPORTUNO		TIEMPO PROMEDIO OPORTUNO	TIEMPO PROMEDIO O NO OPORTUNO		TIEMPO PROMEDIO OPORTUNO	TIEMPO PROMEDIO O NO OPORTUNO	
COORD. CONSULTA EXTERNA	1	6											
COORD. ENFERMERÍA				4	3		1	1					7
COORD. ENFERMERÍA Y SUBG. DE TALENTO HUMANO				1		18							
COORD. ENFERMERÍA-SUBG. ADM. Y FINANCIERA				1	5								
COORD. MÉDICA				4	9								
COORD. MÉDICA-COORD. UNAP				1	8								
COORD. UNAP				2	10		1		7	1	10		
GERENCIA-SUBG. CIENTÍFICA													2
LIDER ALMACEN	9	4											
LIDER ALMACEN- LIDER MANTENIMIENTO	1	4											
LIDER CALL CENTER	3	4		2	5		1	1		1	4		
LIDER CIRUGÍA PROGRAMADA	3	5											
LIDER CIRUGÍA-LIDER ALMACEN	2	9											
LIDER FACTURACIÓN	9	5		2	3		1		6	4	6		
LIDER GESTION AMBIENTAL	1	6											
LIDER IMÁGENES DIAGNOSTICAS							1	1					
LIDER MANTENIMIENTO	3	5											
LIDER ODONTOLOGIA													1
LIDER PLANEACION	1	5											
LIDER PSICOLOGÍA	1	1											
LIDER SEGURIDAD AL PACIENTE													1
LIDER SEGURIDAD DEL PACIENTE- COORD. ENFERMERÍA													1
LIDER SIAU	4	6		2	7		1	1		2	5		4
LIDER SIAU-LIDER FACTURACIÓN							1	2					
LIDER SIAU-LIDER TELEMEDICINA	1	7											
LIDER TELEMEDICINA	1	6								1	6		
LIDER TIC'S	1	6											
LIDER VACUNACION													2
LIDER VIGILANCIA				1	6								
SUBG. ADM. Y FINANCIERA										2	5		
SUBG. CIENTÍFICA	13	8		4	8		3		8	2	4		1
SUBG. CIENTÍF- SUBG. ADM. Y FINANCIERA COORD MÉDICA-COORD. ENFERM													1
SUBG. CIENTÍFICA-COORD. MÉDICA-COORD. ENFERMERÍA													5
TRABAJO SOCIAL-LIDER PSICOLOGÍA	1	6											
TOTAL POR CLASIFICACION	55			24			10			13			25

Tabla 4 Respuesta por Tipo y Servicio IV Trimestre PQRSF



Se puede evidenciar que en el cuarto trimestre de la vigencia 2024 la tasa de respuesta oportuna es significativamente alta, alcanzando el 97%. Esto indica que la gran mayoría de las solicitudes recibieron una respuesta dentro del tiempo esperado o deseado. Sin embargo, también es importante tener en cuenta que hubo un pequeño porcentaje (3%) de respuestas que no se realizaron de manera oportuna.

Se evidenció información documentada y adherencia a este, los soportes están siendo organizados adecuadamente, la oportunidad de respuesta ha ido en mejora.

Se evidencia que los formatos de las PQRSF originales se escanean y se anexan al documento remitido con la respuesta del servicio o del líder, se radica y se envía al usuario que interpuso la PQRSF.

Se evidenció control en las respuestas emitidas, a través de la verificación previa de estas.



Fuente: apertura buzón 2024 sede Unap Principal



Fuente: apertura buzón 2024 sede



Se desarrolla cronograma de apertura, cada 8 día lo realiza SIAU y remite actas de apertura al correo controlinternohsarare@gmail.com y cada 15 días se realiza la apertura con acompañamiento de Control interno.

7. COMPARATIVO DE III TRIMESTRE 2024 Y IV TRIMESTRE 2024

COMPARATIVO III Y IV TRIMESTRE 2024					
CLASIFICACION	TERCER TRIMESTRE	%	CUARATO TRIMESTRE	%	DIFERENCIA III - IV TRIM
Peticiones	31	23%	54	43%	23
Quejas	26	19%	24	19%	-2
Reclamos	19	14%	10	8%	-9
Sugerencia	32	24%	14	11%	-18
Felicitaciones	27	20%	25	20%	-2
Total	135	100%	127	100%	-

Tabla 5 Comparativo III trimestre 2024 y IV trimestre 2024

El comportamiento de los dos trimestre analizados presenta un incremento, en el tercer trimestre se presentaron 135, y se disminuyo en el cuarto trimestre a 127. Al revisar la clasificación el mayor incremento se presenta en las peticiones, lo que indica mayor participación de los usuarios en expresar alternativas de mejora, las cuales deben contemplarse como un insumo para la institución en la elaboración de los planes de mejora.

De forma general las peticiones se asocian a las siguientes necesidades:

- Habilitar más ventanillas de facturación en la sede C y en las diferentes sedes, con especial énfasis en los fines de semana, para agilizar el proceso de facturación y reducir los tiempos de espera. Además, se ha observado que la oficina de atención al usuario (SIAU) cuenta con un espacio reducido, lo cual no es suficiente para atender la demanda de usuarios que requieren asistencia para la solicitud de resultados de apoyo diagnóstico.
- Mejorar los tiempos para el agendamiento de citas especializadas a pacientes que están en lista de espera.



- Garantizar la privacidad del paciente en consultas de Psicología en la sede Incora, ya que, en el consultorio actual, se ha identificado que las conversaciones entre el paciente y el profesional pueden ser escuchadas desde otras áreas del establecimiento, lo cual compromete la confidencialidad y puede afectar negativamente la confianza del paciente. La confidencialidad y la privacidad son pilares fundamentales en la práctica de la psicología. Es esencial que los pacientes se sientan seguros y protegidos al compartir información personal y sensible con su psicólogo.
- Mejorar los tiempos en la atención médica o especializada, teniendo en cuenta la hora asignada. Actualmente, se ha identificado que los tiempos de espera para consultas médicas o especializadas no siempre se ajustan a la hora asignada, lo que genera inconvenientes tanto para los pacientes como para los profesionales de la salud.
- Mejorar las condiciones de las habitaciones de hospitalización pediátrica, ya que se ha identificado la necesidad de mejorar la ventilación, así como de proporcionar televisores y juegos didácticos; el mejoramiento de estos espacios no solo contribuye a la recuperación física de los niños, sino que también tiene un impacto positivo en su bienestar emocional y psicológico.
- Mejorar las condiciones de las habitaciones de hospitalización de medicina interna, ya que se ha identificado la necesidad de mejorar la ventilación por las altas olas de calor.
- Mejorar la ventilación en el servicio de cirugía programada y ser más oportunos en la atención, en especial para los pacientes que requieren procedimientos de endoscopias y colonoscopias. De igual manera mejorar los tiempos para el agendamiento a pacientes que están en lista de espera.
- Mejorar las condiciones de los baños en consulta externa de la sede principal, para garantizar un entorno higiénico, seguro y cómodo para los pacientes. La limpieza y desinfección de los baños son esenciales para prevenir infecciones y garantizar la salud de los pacientes. Es importante que los baños sean accesibles para los usuarios, incluyendo aquellos con movilidad reducida.



ANALISIS 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 2024:



Ilustración 4 Satisfacción del Usuario II semestre 2024

La E.S.E. Hospital del Sarare ha logrado una alta tasa de respuesta, con 2.286 usuarios que proporcionaron sus comentarios y calificaciones sobre la atención recibida. El 91% de los encuestados que respondieron expresaron su satisfacción, calificando la atención como "Buena" representada por 2066 usuarios, seguidamente un 5% calificaron la atención como "Regular" representada por 141 usuarios, un 4% calificaron la atención como muy buena representada por 74 usuarios, 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. Por lo cual las calificaciones regulares hacen que se deba tener un plan de mejora para brindar un servicio oportuno.

Este indicador genera información para brindarle a los usuarios mejores experiencias, que permita generar planes de mejoramiento, proyecciones de servicios que correspondan efectivamente a las necesidades y expectativas de nuestros usuarios externos para aumentar el nivel de satisfacción de los mismos.



CONSOLIDADO SEMESTRAL SATISFACCIÓN GLOBAL PORCENTUAL

A continuación, se visualiza el consolidado con el porcentaje de las encuestas de satisfacción global que se realizaron en el mes de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre en las diferentes áreas de la ESE Hospital del Sarare.

SATISFACCIÓN GLOBAL I SEMESTRE 2024	
MES	%
Julio	95
Agosto	94
Septiembre	94
Octubre	89
Noviembre	97
Diciembre	93
Dato Promedio	94%

Fuente: SIAU informe indicador Satisfacción Resolución 256 de 2016

Realizando el respectivo seguimiento cabe resaltar que se ha venido trabajando en los planes de mejora para brindar un mejor servicio a cada uno de los pacientes.

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 está realizando las respuestas de estas manifestaciones cumpliendo con los términos 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 el siguiente semestre del año en curso.

CONTROL Y SEGUIMIENTO

El objetivo de las encuestas de satisfacción es determinar la percepción que los usuarios pueden calificar sobre la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones, comentarios y/o sugerencias. Mediante la recolección, análisis y tabulación de los datos, nos permite que cada una de las áreas encargadas de la prestación de servicios realice los planes de mejora, para lograr el máximo grado de satisfacción de los usuarios.

De igual forma referente a los PQRSFD la ESE Hospital del Sarare ha garantizado el acceso a los mecanismos de participación.



De manera mensual el equipo de trabajo SIAU ha realizado la gestión respectiva para la apertura, gestión de respuestas, análisis y el respectivo seguimiento de la oportunidad de respuesta. De igual forma Control interno ha realizado el acompañamiento respectivo para la apertura de buzón junto a los representantes de la Asociación de los Usuarios.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Continuar con la publicación <https://hospitaldelsarare.gov.co/publicaciones/proteccion-de-datos/informe-peticiones,-quejas,-reclamos-y-sugerencias.html> y divulgación a nivel institucional los resultados relacionados con los PQRSFD y las encuestas de satisfacción del usuario.
- Fortalecer la ejecución de los planes de mejora, así como los soportes generados, incluir estas actividades en el plan de acción de la próxima vigencia.
- Continuar con las actividades de gestión para que los líderes de los procesos proporcionen las respuestas oportunas según el cumplimiento de la Circular Externa 202315100000010-5 DE 2023 por la Superintendencia Nacional de Salud.
- Articular los procedimientos o acciones en torno a las 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.
- Se requiere complementar la documentación incluyendo un reglamento interno para la gestión de peticiones y quejas recibidas, mecanismos donde los usuarios pueden realizar seguimiento a sus peticiones, y estudiar el tema de prioridad de peticiones relacionadas con derecho fundamental, peticiones presentadas por menores, peticiones presentadas por periodistas.



- Se verificó en el marco la auditoria la información documentada o soportes de ejecución y no se evidenció Plan de Participación ciudadana en todas sus etapas ciclo PHVA, se requiere formular y aprobar en la sesión del comité gestión y desempeño 2025.

Sin otro particular,

Firmado en Original

YENNY CAROLINA SUAREZ

Asesora Control Interno

Firmado en Original

GERALDINE REAL LOZANO

Profesional de Apoyo Control Interno