

 <p>E.S.E. HOSPITAL ULPIANO TASCÓN QUINTERO NIT: 891.301.447-3</p>	GESTION DE EVALUACION INDEPENDIENTE	Código:F0-01-001-019
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Versión. V0
		Fecha aprobación: 31/01/2012

11-049- 100-2020

MEMORANDO

San Pedro Valle del Cauca, Julio 22 del 2020

PARA: Doctor **JORGE MARIO SALAZAR MURIEL**, Gerente.

DE: **AURELINA MENDOZA AGUIRRE**, Asesor Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos.

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, le presento el informe de peticiones quejas y reclamos interpuestas por los usuarios correspondiente al primer (1) semestre (Enero a Junio) año 2020 .

FECHA DE ELABORACION DEL INFORME: 22, Julio de 2020

PERIODO DEL INFORME: Primer (1) Semestre (Enero a Junio) 2020.

OBJETIVO DEL INFORME: Evaluar y verificar la oportunidad de las respuestas a quejas, reclamos, solicitudes, consultas, sugerencias que han ingresado a la oficina del SIAU, por alguno de los medios de comunicación participación ciudadana, dispuestos en el hospital.

ALCANCE:

Verificar la oportunidad de respuestas de los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, sugerencias, que ingresaron al hospital Ulpiano Tascón Quintero E.S.E.de los medios dispuestos, durante el periodo comprendido del primer (1) Semestre del 2020.

“Control interno, gestión y compromiso para el mejoramiento continuo “

 <p>E.S.E. HOSPITAL ULPIANO TASCÓN QUINTERO NIT: 891.301.447-3</p>	GESTION DE EVALUACION INDEPENDIENTE	Código:F0-01-001-019
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Versión. V0
		Fecha aprobación: 31/01/2012

METODOLOGIA APLICADA:

Se revisó el expediente donde se encuentran archivadas las PQRS para verificar el trámite dado a cada una de ellas, se observó las actas de buzón de sugerencias, se realizó seguimiento a la documentación relacionada con el proceso, las encuestas de satisfacción y se entrevistó a la líder del SIAU.

RESULTADOS DE LA EVALUACION

Revisada las bases de datos del sistema de información y atención al usuario de las peticiones quejas y reclamos del hospital ingresadas a través de los medios determinados, se muestra el siguiente cuadro consolidado.

1. PQRS TIPIFICADAS POR CATEGORÍAS.

CATEGORIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	6	5	2	0	1	1	15
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	1	0	0	0	0	1	2
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL PQRS RECIBIDAS	7	5	2	0	1	2	17

2. CANAL O MEDIO MÁS UTILIZADO.

CANAL	No. requerimientos							%
	Ene	FEB	MA R	ABR	MA Y	JUN	TOTL	
E-mail	0	0	0	0	0	0	0	0%
Teléfono	0	0	0	0	0	0	0	0%
Web	0	0	0	0	0	0	0	0%
Presencial – Ventanilla única.	2	3	0	0	0	1	6	35%
Buzón sugerencias.	5	2	2	0	1	1	11	65%
TOTAL	7	5	2	0	1	2	17	100%

“Control interno, gestión y compromiso para el mejoramiento continuo”

 E.S.E. HOSPITAL ULPIANO TASCÓN QUINTERO <small>NIT: 891.301.447-3</small>	GESTION DE EVALUACION INDEPENDIENTE	Código:F0-01-001-019
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Versión. V0
		Fecha aprobación: 31/01/2012

En el periodo del 1 Enero al 30 de Junio del 2020, el medio más utilizado por la ciudadanía para realizar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias fue a través de los buzones instalados en las áreas de urgencias y consulta externa, con un porcentaje de participación 65%, y un 35% por ventanilla.

3. PQRS TIPIFICADAS POR AREAS:

AREA	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia.	Felicitación	Total	% participación
ASISTENCIAL							
Consulta externa	0	4	0	0	0	4	24%
Vacunación	0	0	0	0	0	0	0%
Odontología	0	1	0	0	0	1	6%
Promoción y Prevención	0	0	0	0	0	0	0%
Programa Control de C Y D	0	0	0	0	0	0	0%
Urgencias	0	10	0	2	0	12	70%
Hospitalización	0	0	0	0	0	0	0%
Enfermera Jefe	0	0	0	0	0	0	0%
APOYO DIAGNOSTICO							
Laboratorio	0	0	0	0	0	0	0%
Farmacia	0	0	0	0	0	0	0%
APOYO TERAPEUTICO							
Citología	0	0	0	0	0	0	0%
Fisioterapia	0	0	0	0	0	0	0%
ADMINISTRATIVA							
Gerencia	0	0	0	0	0	0	0%

“Control interno, gestión y compromiso para el mejoramiento continuo”

 E.S.E. HOSPITAL ULPIANO TASCÓN QUINTERO <small>NIT: 891.301.447-3</small>	GESTION DE EVALUACION INDEPENDIENTE	Código:F0-01-001-019
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Versión. V0
		Fecha aprobación: 31/01/2012

Sub gerencia	0	0	0	0	0	0	0%
SIAU	0	0	0	0	0	0	0%
Servicios generales.	0	0	0	0	0	0	0%
Transporte	0	0	0	0	0	0	0%
Facturación	0	0	0	0	0	0	0%
Contabilidad	0	0	0	0	0	0	0%
OTROS	0	0	0	0	0	0	0%
Asociación usuarios	0	0	0	0	0	0	0%
Grupo APS	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	0	15	0	2	0		100%

En el periodo del primero (1) Enero al 30 de Junio del 2020 el servicio con más requerimientos presentados por la ciudadanía, fue el servicio de Urgencias con diez (10) quejas.

4.0 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA.

Periodo analizado: Primero de (1) de Enero al treinta (30) de Junio del 2020

“Control interno, gestión y compromiso para el mejoramiento continuo “

 E.S.E. HOSPITAL ULPIANO TASCÓN QUINTERO <small>NIT: 891.301.447-3</small>	GESTION DE EVALUACION INDEPENDIENTE	Código:F0-01-001-019
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Versión. V0
		Fecha aprobación: 31/01/2012

4.1 CONSOLIDADO PQRS DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS VS OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS	RESPUESTA		PENDIENTES A LA FECHA CORTE Sin vencimiento	VENCIDAS A LA FECHA de CORTE
		Oportuna	Mas 15 días hábiles		
ASISTENCIAL					
Consulta externa-	4	4	0	0	0
Vacunación	0	0	0	0	0
Odontología	1	0	1	0	0
P y P	0	0	0	0	0
Programa de C y D.	0	0	0	0	0
Urgencias	12	12	0	0	0
Hospitalización	0	0	0	0	0
Enfermera Jefe /.	0	0	0	0	0
familias en acción	0	0	0	0	0
APOYO TERAPEUT					
Laboratorio	0	0	0	0	0
Farmacia	0	0	0	0	0
Fisioterapia	0	0	0	0	0
APOYO DIAGNOST					
Electrocardiograma	0	0	0	0	0
Citologías	0	0	0	0	0
ADMINISTRATIVA					
Gerencia	0	0	0	0	0
Sub gerencia	0	0	0	0	0
SIAU	0	0	0	0	0
Servicios grales.	0	0	0	0	0
Transporte	0	0	0	0	0
Facturación	2	2	0	0	0
Contabilidad	0	0	0	0	0
TOTAL	17	16	1	0	0

INDICADOR: Respuesta oportuna a la fecha de corte.

“Control interno, gestión y compromiso para el mejoramiento continuo”

 E.S.E. HOSPITAL ULPIANO TASCÓN QUINTERO <small>NIT: 891.301.447-3</small>	GESTION DE EVALUACION INDEPENDIENTE	Código:F0-01-001-019
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Versión. V0
		Fecha aprobación: 31/01/2012

Fórmula de cálculo.

de solicitudes PQRS atendidas en los plazos establecidos por Ley X100
de solicitudes PQRS recibidas.

CONCEPTO	TOTAL PQRS(No incluye felicitación.)	RESPUESTA OPORTUNA A LA FECHA DE CORTE	RESPUESTA DESPUES DE 15 DIAS	PENDIENTES A FECHA DE CORTE(sin vencimiento)	VENCIDAS A LA FECHA DE CORTE
CANTIDAD	17	16	1	0	0
% participación	100%				

OBSERVACION:

De las diecisiete (17) PQRS recibidas durante el periodo de Enero a Junio del 2020, dieciséis (16) fueron respondidas oportunamente, una (1) después de quince (15)

4.2. RELACION DE PQRS PENDIENTES DE RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE.

No quedan PQRS pendientes por responder del primer (1) trimestre del 1 Enero al 30 de Junio del 2020.

5.0. ENCUESTA DE SATISFACION AL USUARIO.

Se realizaron **678** encuestas, durante el trimestre del 1 de Enero al 30 de Junio del 2020, SIAU entregara el informe de análisis de las encuestas de satisfacción a Gerencia

AREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CONS.EXT	28	32	0	29	0	49	138
FARMACIA	40	35	23	0	33	30	161
LABORATORIO	6	36	130	0	19	13	204
ODONTOLOGIA	20	12	8	0	0	10	50
VACUNACION	11	25	6	0	15	14	71
HOSPITALIZACION	3	3	3	3	3	3	18
URGENCIA	14	4	0	13	3	2	36
TOTAL	122	147	170	45	73	121	678

“Control interno, gestión y compromiso para el mejoramiento continuo “

 <p>E.S.E. HOSPITAL ULPIANO TASCÓN QUINTERO NIT: 891.301.447-3</p>	GESTION DE EVALUACION INDEPENDIENTE	Código:F0-01-001-019
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Versión. V0
		Fecha aprobación: 31/01/2012

5.0 RECOMENDACIONES.

En el seguimiento realizado fue un objetivo específico, verificar las técnicas o herramientas de control utilizadas por el responsable de adelantar los requerimientos radicados por los usuarios a través de los buzones de Consulta Externa y Urgencias, con el fin de asegurar una mejora continua en el desarrollo del trámite y los tiempos de respuestas según los plazos establecidos por la ESE.

-Se recuerda que la ley establece, a las autoridades a quienes se les presente un derecho de petición, solicitud, deben responder dentro de los siguientes plazos, de lo contrario los funcionarios que no lo hagan podrán ser sancionados.

-Quince (15) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones

- Diez (10) días para contestar peticiones de información

-Treinta (30) días para contestar consultas.

-Realizar Plan de Mejora de las PQRS.

1. CONCLUSIONES

-De acuerdo en el análisis realizado se observa que para el primer semestre de la vigencia (Enero a Junio) 2020, los usuarios radicaron más PQRS en el área de Urgencias.

-Que la mayor participación de la ciudadanía se relaciona con los tipos “Quejas”, que en el primer trimestre se pudo establecer que los motivos por los cuales se presentaron quejas en la entidad, están relacionados con la actitud de algunos colaboradores y mayormente en el área de Urgencia del hospital con un total de diez (10) y están relacionadas a la falta de humanización para con los usuarios .

“Control interno, gestión y compromiso para el mejoramiento continuo “

 <p>E.S.E. HOSPITAL ULPIANO TASCÓN QUINTERO NIT: 891.301.447-3</p>	GESTION DE EVALUACION INDEPENDIENTE	Código:F0-01-001-019
	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Versión. V0
		Fecha aprobación: 31/01/2012

-De un total de las diecisiete (17) PQRS radicadas en el hospital durante el primer semestre del 2020 una (1) no cumplió de acuerdo a los tiempos establecidos a la normatividad.

-Socializar en la institución los derechos y deberes, los recursos legales de protección al ciudadano, normatividad, entre otros, que permitan la atención optima de PQRS.

-Realizar reunión del Comité Quejas y Reclamos para dar respuestas a las PQRS y realizar Plan de Mejora y pasarlo a Control Interno para realizar el seguimiento.

- Socializar el resultado de las encuestas realizadas en cada área y en los ítems de menor porcentaje, realizar Plan de Mejora para continuar prestando un mejor servicio en bien de los usuarios.

- Publicar el informe de las PQRS en la página Web Institucional.

ORIGINAL FIRMADA

AURELINA MENDOZA AGUIRRE

Asesor Oficina de Control Interno.

Copia: Subgerente, Archivo. A. Administrativo

“Control interno, gestión y compromiso para el mejoramiento continuo “