OCI-INFORME 25

INFORME SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE DEL 2022

1. INTRODUCCIÓN.

En cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, en especial los artículos 9, 10, 12 y 14, que tratan sobre la definición del Jefe de la Oficina de Control Interno, la designación de la Oficina de Control Interno, las funciones de los Auditores y el Informe de los funcionarios del Control Interno y, atendiendo lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, que establece que en todas las entidades públicas deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las Peticiones, Quejas, y Reclamos y además establece que se debe realizar semestralmente un informe sobre el particular; la Oficina de Control Interno - OCI de la E.S.E. Hospital Ulpiano Tascón Quintero de San Pedro Valle, presenta informe del primer semestre del año 2022 de seguimiento y evaluación al tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones que la ciudadanía interpuso ante la Entidad.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar y verificar la oportunidad de respuestas a la PQRS que han ingresado al Hospital Ulpiano Tascón Quintero por los diferentes medios de participación ciudadana dispuestos por la Entidad.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las peticiones, quejas, reclamos y/o felicitaciones interpuestas por la ciudadanía durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2022.

- Identificar las causas reiterativas de las peticiones, quejas o reclamos presentadas por la ciudadanía en el primer semestre del año 2022.

- Verificar que la atención y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.

3. DEFINICIONES

Para efectos de la atención a las diferentes clases de peticiones la Supersalud adopta las siguientes definiciones:

- **Petición:** Mediante 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:** A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

4. MARCO LEGAL

- **Constitución Política - Artículo 23** "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

- **Ley 87 de 1993** "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones". Artículo 12 literal i) "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente"

- **Ley 1474 del 12 de julio de 2011** "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. 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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios."

5. PERIODO DE ESTUDIO

El presente informe evalúa la atención prestada por la entidad frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la E.S.E. Hospital Ulpiano Tascón Quintero en el período comprendido del primero (01) de enero al treinta (30) de junio de 2022.

6. METODOLOGIA

De acuerdo a la normatividad establecida sobre la materia y en concordancia con el Plan de Trabajo de la Oficina de Control Interno, el presente informe se presenta con una periodicidad semestral, tomando para la actual vigencia lo correspondiente al periodo de enero a junio del año dos mil veintidós (2022).

El seguimiento y evaluación se efectuó al trámite de las solicitudes de los ciudadanos teniendo en cuenta las actas de apertura de los buzones de consulta externa y el área de urgencias generadas por el Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU, el consolidado de las mismas y de las radicaciones en la Ventanilla Única o de los diferentes medios de participación.

7. DESARROLLO DEL INFORME

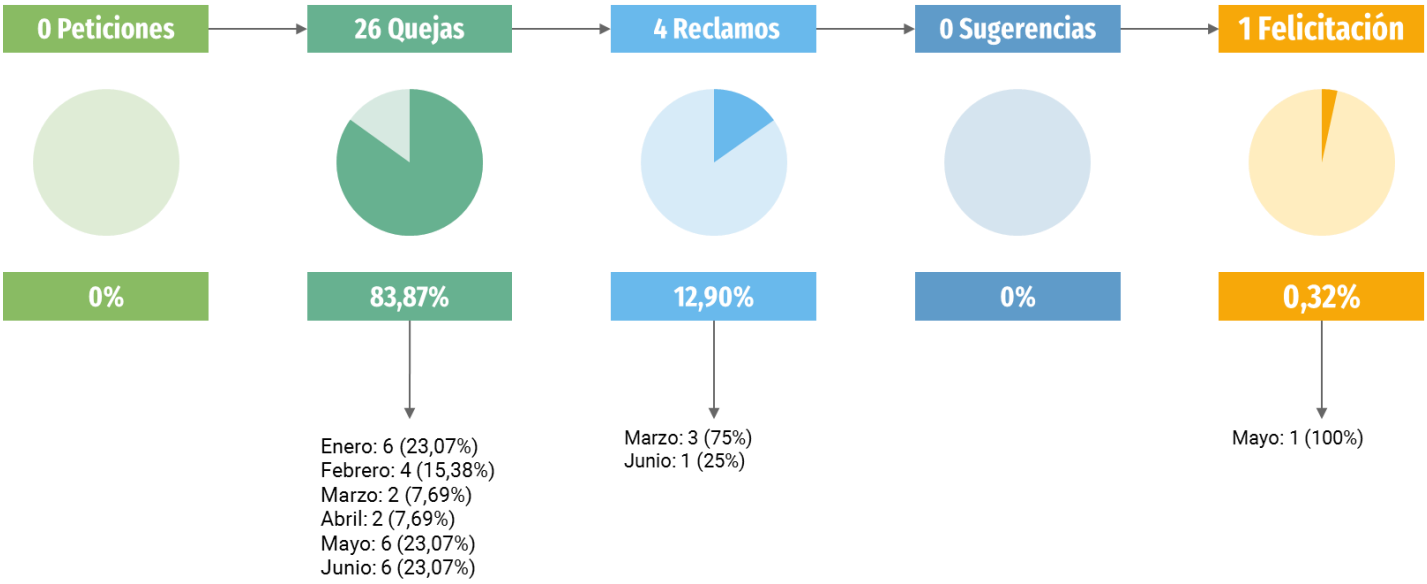
El Servicio al Ciudadano se convierte en eje fundamental para el desarrollo misional de la E.S.E. Hospital Ulpiano Tascón Quintero de San Pedro Valle, razón por la cual se debe garantizar el acceso de los ciudadanos a los servicios y/o trámites de su competencia a través de distintos canales de comunicación dispuestos para atender a la ciudadanía en general:

- **Página web institucional**: https://hospitalulpianotascon.gov.co/ https://hospitalulpianotascon.gov.co/atencion-al-usuario/peticiones-quejas-y-reclamos/
- **Buzones de sugerencias:** Área de Consulta externa
  Área de Urgencias
- **Oficina De Atención al Usuario- Ventanilla única:** Comunicación a través de la línea telefónica 223 87 24 Ext 22 o de manera presencial en las instalaciones de la E.S.E.

8. SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE DEL 2022

En la gráfica 1, se relacionan la cantidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas por la E.S.E Hospital Ulpiano Tascón Quintero en el primer semestre del año 2022 en los canales dispuestos para tal fin, al igual que la discriminación de la cantidad mensual y su porcentaje.

Gráfica 1. PQRS recibidas durante el primer semestre

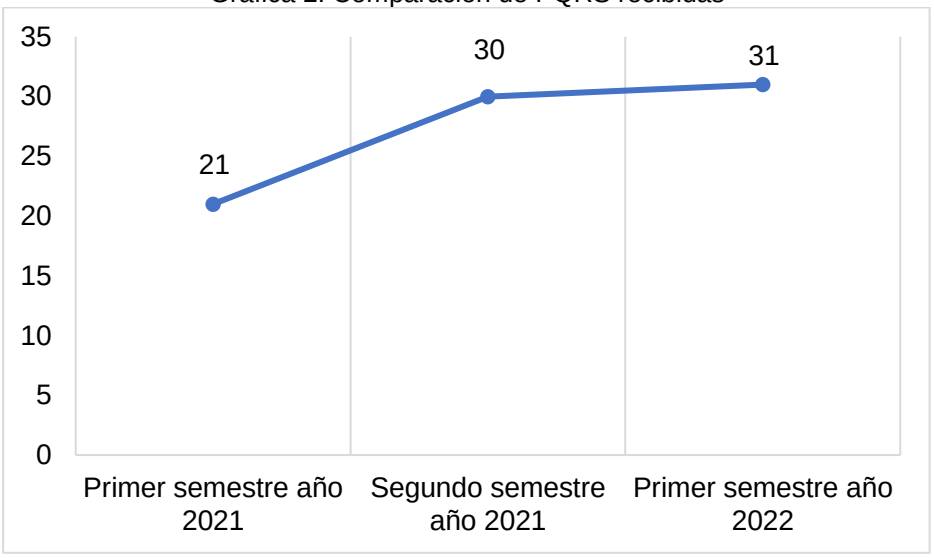


Fuente: Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU

Como se observa en la gráfica 1 la mayor cantidad de solicitudes interpuestas por los usuarios ante la Entidad corresponden a quejas (83,87%) que sus picos más altos se ubican en los meses de enero, mayo y junio de 2022.

3. COMPARACIÓN DE PQRS RECIBIDAS

Gráfica 2. Comparación de PQRS recibidas



Fuente: Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU, informes de control interno

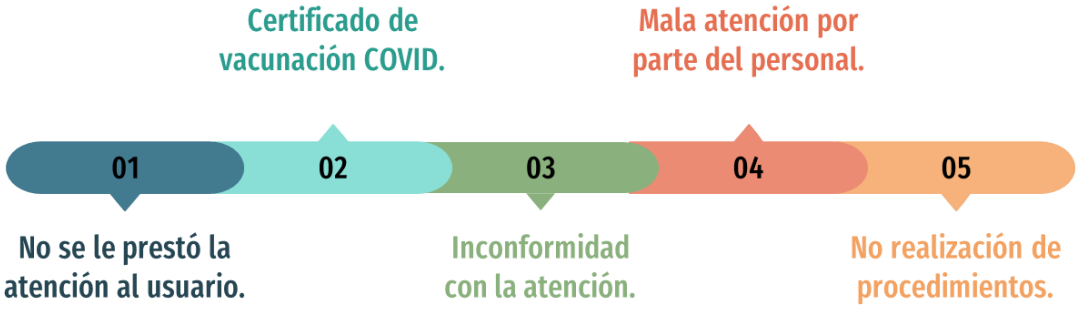
Se observa un aumento del 0,33% de PQRS recibidas en el primer semestre del año 2022 comparado con el anterior semestre del año 2021.

Al comparar el primer semestre del año 2022 con el primer semestre del año 2021, se observa un aumento de las PQRS en un 47,62%

4. CAUSAS DE LAS PQRS

Las 5 causas más relevantes de las PQRS registradas en el primer semestre del año 2022, se relacionan con los siguientes temas:

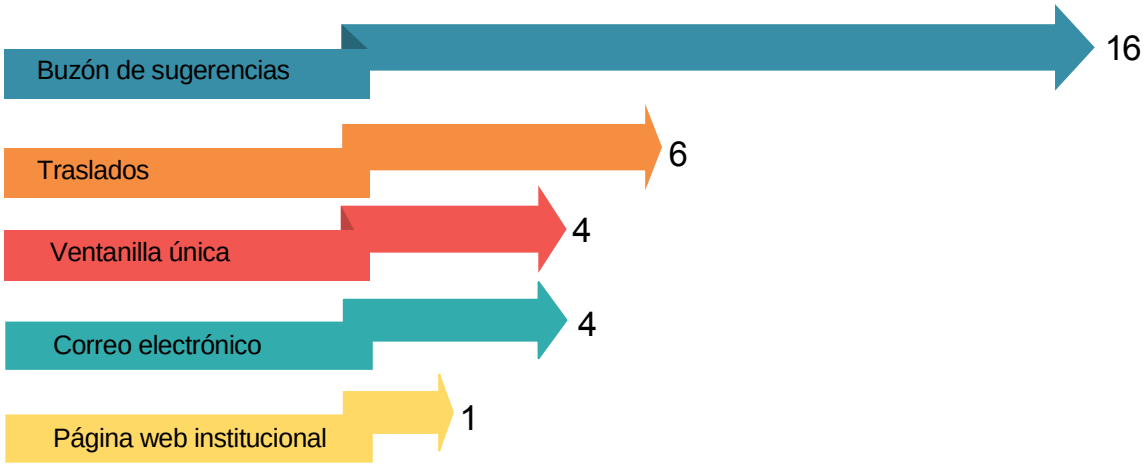
Gráfica 3. Causas relevantes de las PQRS



Fuente: Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU

5. PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

Gráfica 4. PQRS recibidas por canal de atención

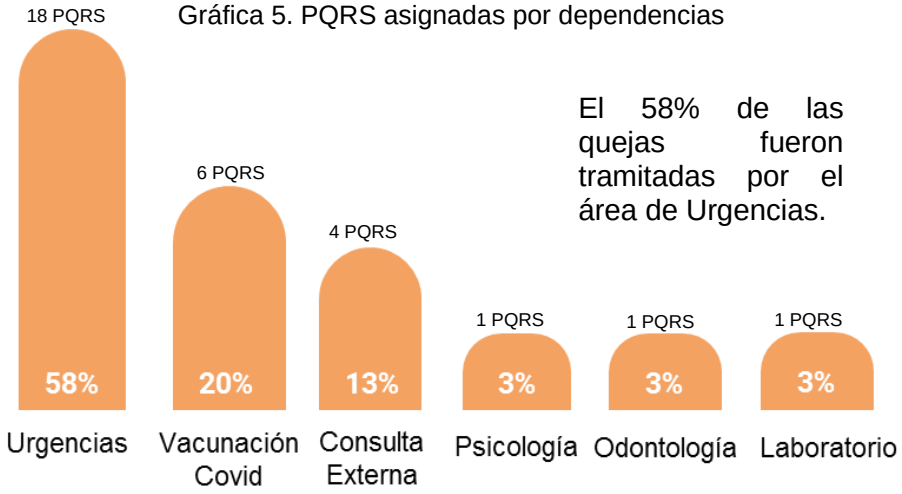


Fuente: Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU

Los medios de recepción de PQRS más utilizados durante el primer semestre del año 2022 fueron buzón de sugerencias con 51,61%, seguido de traslados de la Secretaria Municipal de Salud 19,35%.

6. PQRS ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS

Gráfica 5. PQRS asignadas por dependencias



Fuente: Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU

*La felicitación recibida en el primer semestre del año 2022 fue para el área de laboratorio.

7. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS A LAS PQRS RECIBIDAS

Gráfica 6. Seguimiento a las respuestas a las PQRS

Fuente: Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU

No requiere respuesta la felicitación por parte del usuario.

A la fecha de corte del presente informe no se encuentran pendientes de respuesta PQRS recibidas durante los meses de enero a junio, en este periodo se cuenta con 8 radicados vencidos y con respuesta.

Tabla 1. Radicados vencidos con respuesta

Radicado queja	Fecha radicado	Radicado respuesta	Fecha respuesta	Tiempo de respuesta (días)
004	06/01/2022	241	05/04/2022	64
302	23/03/2022	335	24/05/2022	45
303	28/03/2022	334	24/05/2022	42
304	30/03/2022	386	02/06/2022	47
037	24/05/2022	408	17/06/2022	19
042	26/05/2022	421	01/07/2022	27
047	17/06/2022	477	28/07/2022	30
047	24/06/2022	445	18/07/2022	17

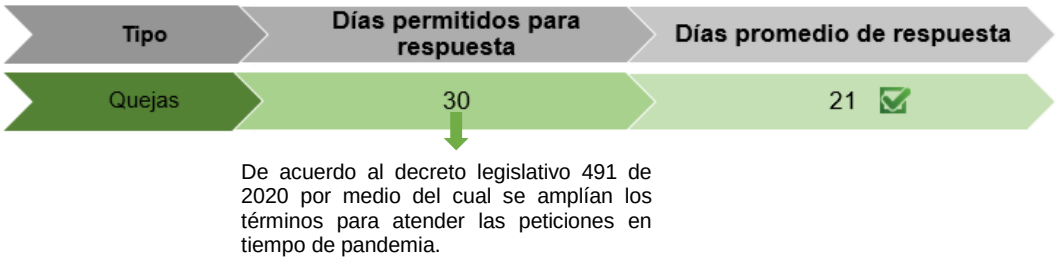
Fuente: Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU

*En el mes de enero de 2022, se respondió una queja como anónimo a la Secretaria de Salud Municipal, debido a que los datos personales del usuario que la interpuso no coincidían ni se encontraron en la base de datos del Hospital.

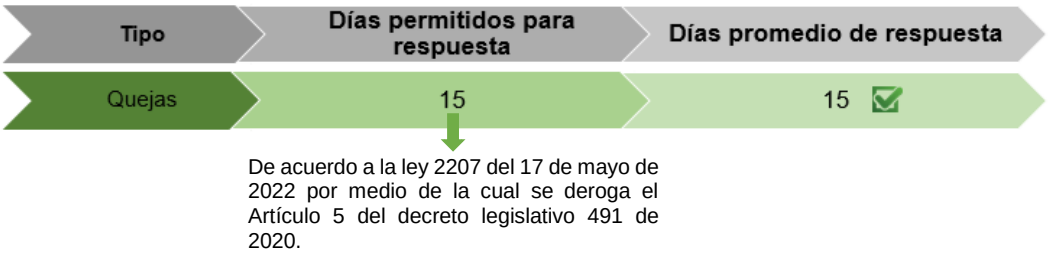
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Gráfica 7. Tiempo promedio de respuesta a las PQRS

- **Antes del 18 de mayo de 2022 (20 PQRS que requieren respuesta)**



- **Después del 18 de mayo de 2022 (10 PQRS que requieren respuesta)**

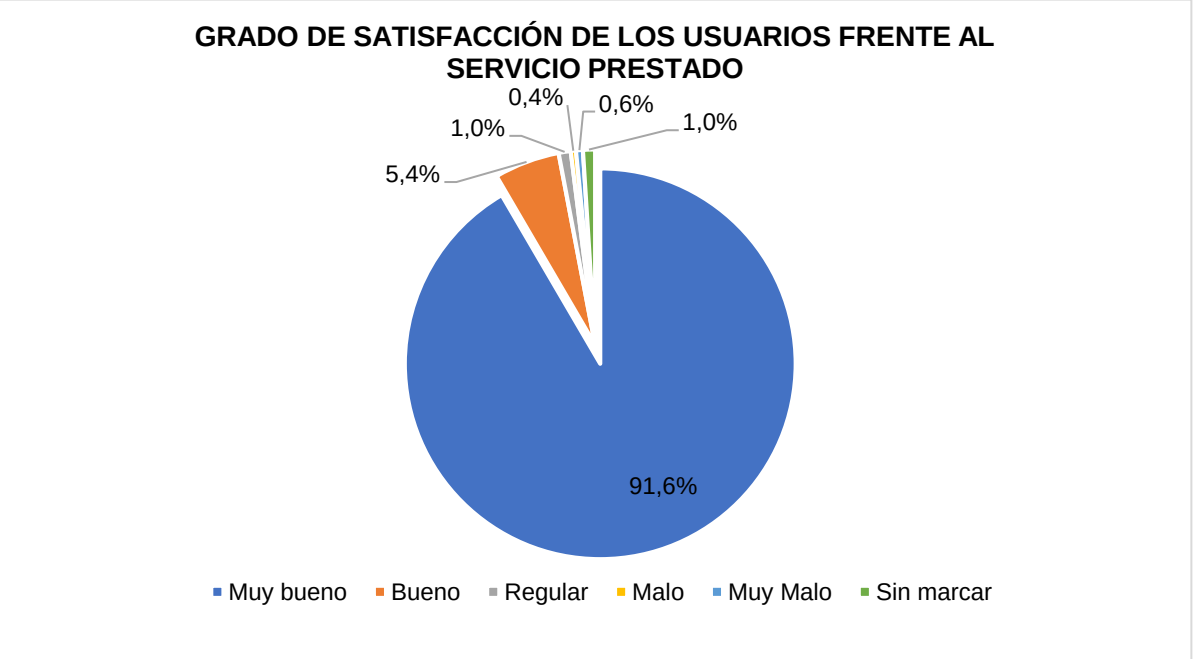


Fuente: Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU

9. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE AL SERVICIO PRESTADO

De acuerdo a los resultados obtenidos por la oficina de Sistema de información y atención al usuario SIAU en la consolidación de las encuestas de satisfacción, durante el primer semestre del año 2022 comprendido entre enero a junio se realizaron un total de setecientos una encuestas (701) por las diferentes áreas institucionales, obteniendo como resultado que el 92% (642) seiscientos cuarenta y dos usuarios califican el grado de satisfacción como muy bueno, el 5% (38) treinta y ocho como bueno, 1% (7) siete como regular, 0,4% (3) como malo, 0,6% (1) uno como muy malo y el 1% restante de los usuarios (7) no marcaron la pregunta.

Gráfica 8. Grado de satisfacción de los usuarios frente al servicio prestado



Fuente: Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU

10. CONCLUSIONES

- Comparando las PQRS del primer semestre del año 2022 con el mismo semestre de la vigencia anterior, aumentó el número de PQRS recibidas en el Hospital en un 47,62%, pasando de un total de 20 a 31.

- La mayor cantidad de quejas recibidas en el primer semestre del año 2022, son reiterativas en temas de la no prestación del servicio en el área de urgencias, certificados de vacunación COVID-19 incompletos e inconformidad con la prestación de los servicios.

- Los canales de atención más utilizados por los grupos de valor durante el primer semestre fueron el buzón de sugerencias y traslados por parte de la Secretaria de Salud Municipal.

- 58% de las quejas recibidas durante el primer semestre del año 2022 fueron tramitadas y respondidas por el área de urgencias.

- No quedan pendientes respuesta a quejas recibidas durante el primer semestre del año 2022, se dio respuesta a 8 quejas de manera extemporánea.

- Se dio cumplimiento al tiempo de respuesta para atender peticiones según el Art.5 del decreto legislativo 491 de 2020 y la ley 2207 de 2022.

ORINAL FIRMADO
ANDREA TASCÓN MOLINA
Asesora de Control Interno
Julio 29 de 2022.