

OCI-INFORME 15

INFORME SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE AÑO 2024

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 2024 de seguimiento y evaluación al tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones que la ciudadanía interpuso ante la Entidad.

“Humanizamos nuestra atención para servir con calidad”

CEL. 3186903566 e-mail houltaese@yahoo.es CALLE 3 CRA 4 ESQUINA
CÓDIGO POSTAL 763030 - SAN PEDRO, VALLE DEL CAUCA

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

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar y verificar la oportunidad de respuestas a las 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 de 2024 al 30 de junio de 2024.
- Identificar las causas reiterativas de las peticiones, quejas o reclamos presentadas por la ciudadanía en el primer semestre del año 2024.
- Verificar que la atención y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.

"Humanizamos nuestra atención para servir con calidad"

CEL. 3186903566 e-mail houltaese@yahoo.es CALLE 3 CRA 4 ESQUINA
 CODIGO POSTAL 763030 - SAN PEDRO, VALLE DEL CAUCA

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

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.

"Humanizamos nuestra atención para servir con calidad"

CEL. 3186903566 e-mail houltaese@yahoo.es CALLE 3 CRA 4 ESQUINA
 CODIGO POSTAL 763030 - SAN PEDRO, VALLE DEL CAUCA

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

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.”

“Humanizamos nuestra atención para servir con calidad”

CEL. 3186903566 e-mail houltaese@yahoo.es CALLE 3 CRA 4 ESQUINA
 CODIGO POSTAL 763030 - SAN PEDRO, VALLE DEL CAUCA

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

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 2024.

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 período de enero a junio del año dos mil veinticuatro (2024).

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.

"Humanizamos nuestra atención para servir con calidad"

CEL. 3186903566 e-mail houltaese@yahoo.es CALLE 3 CRA 4 ESQUINA
 CODIGO POSTAL 763030 - SAN PEDRO, VALLE DEL CAUCA

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

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 3023559459 o de manera presencial en las instalaciones de la E.S.E.

"Humanizamos nuestra atención para servir con calidad"

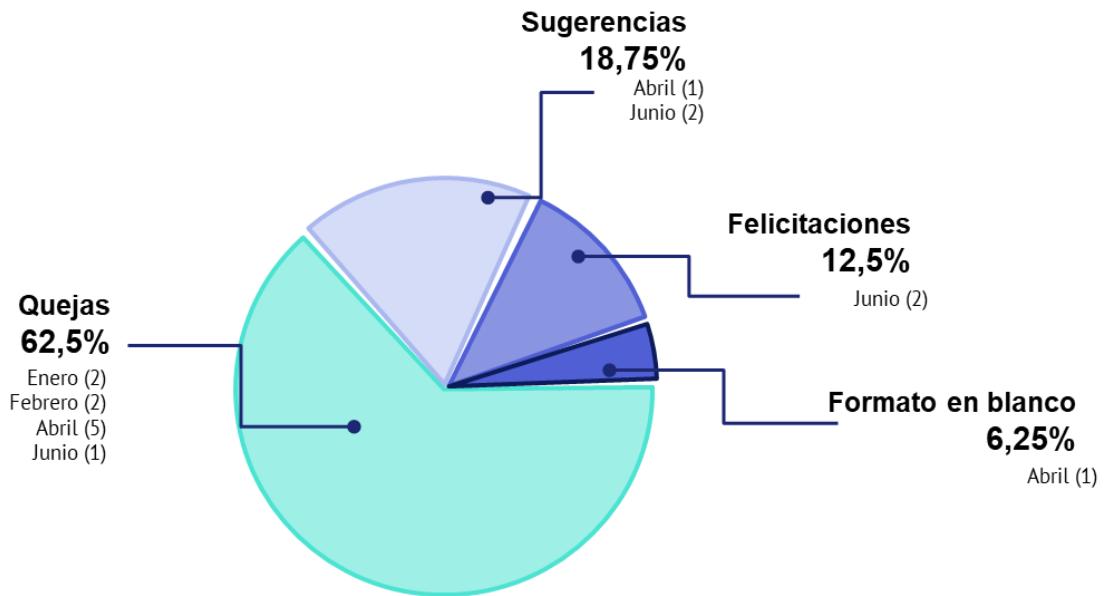
CEL. 3186903566 e-mail houltaeze@yahoo.es CALLE 3 CRA 4 ESQUINA
CÓDIGO POSTAL 763030 - SAN PEDRO, VALLE DEL CAUCA

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

8. SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE AÑO 2024.

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 2024 en los canales dispuestos para tal fin, al igual que la discriminación de la cantidad mensual.

Gráfica 1. PQRS recibidas durante el primer semestre año 2024



Fuente: Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU

Como se observa en la gráfica 1 en el primer semestre del año 2024 se recibieron 16 solicitudes. La mayor cantidad corresponden a quejas (62,5%) que sus picos más altos se ubican en los meses de abril, enero y febrero. Durante los meses de marzo y mayo no se recibieron solicitudes por los diferentes canales dispuestos.

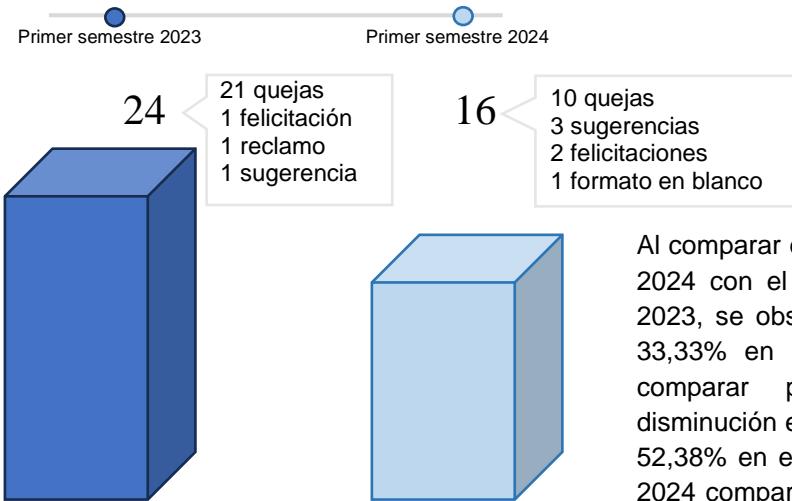
"Humanizamos nuestra atención para servir con calidad"

CEL. 3186903566 e-mail houltaese@yahoo.es CALLE 3 CRA 4 ESQUINA
CODIGO POSTAL 763030 - SAN PEDRO, VALLE DEL CAUCA

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

COMPARACIÓN DE PQRS RECIBIDAS

Gráfica 2. Comparación de PQRS recibidas



Al comparar el primer semestre del año 2024 con el primer semestre del año 2023, se observa una disminución del 33,33% en el número de PQRS. Al comparar por tipo, se observa disminución en el número de quejas del 52,38% en el primer semestre del año 2024 comparado con el mismo periodo del año 2023.

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

La causa más reiterativa de las quejas interpuestas por los usuarios registrada en el primer semestre del año 2024 se relaciona con el tema de demora en la atención.

PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

Tabla 1. PQRS recibidos por canal de atención al usuario

| TIPO | CANTIDAD | % | BUZÓN DE SUGERENCIAS | VENTANILLA ÚNICA- TRASLADO | VENTANILLA ÚNICA | VÍA TELEFÓNICA |
|-------------------|-----------|------------|-------------------------|----------------------------------|---------------------|-------------------|
| Queja | 10 | 62,50 | 5 | 3 | 1 | 1 |
| Sugerencias | 3 | 18,75 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| Felicitaciones | 2 | 12,50 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Formato en blanco | 1 | 6,25 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 16 | 100 | 11 | 3 | 1 | 1 |

Fuente: Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU

"Humanizamos nuestra atención para servir con calidad"

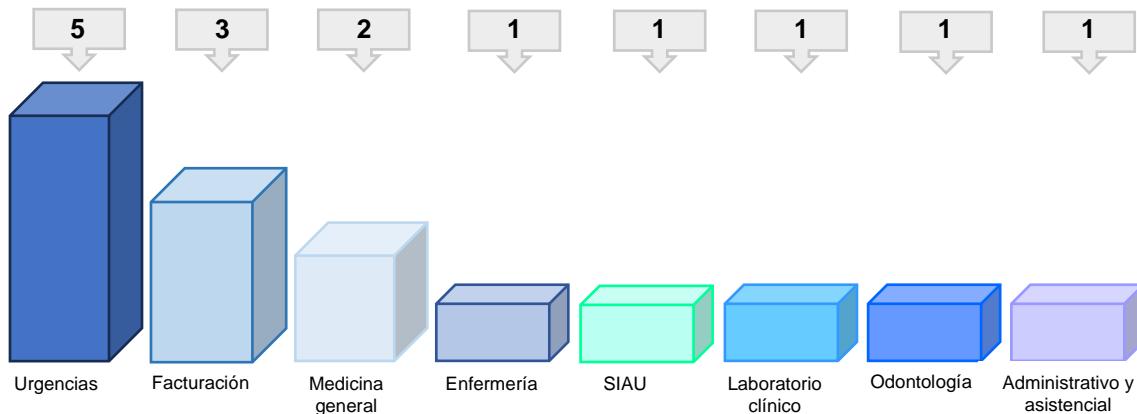
CEL. 3186903566 e-mail houltaese@yahoo.es CALLE 3 CRA 4 ESQUINA
CÓDIGO POSTAL 763030 - SAN PEDRO, VALLE DEL CAUCA

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

Los medios de recepción de PQRS más utilizados durante el primer semestre del año 2024 fueron buzón de sugerencias con 68,75%, seguido de traslado desde la Secretaría de Salud municipal con 18,75%.

3. PQRS ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS

Gráfica 3. PQRS asignadas por dependencias



Fuente: Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU

La PQRS asignada a la parte administrativa y asistencial, es una sugerencia interpuesta por un usuario a todo el personal de la Entidad Hospitalaria.

El 38,46% de las quejas que requirieron respuesta e ingresaron a la institución, fueron tramitadas por el área de Consulta externa.

"Humanizamos nuestra atención para servir con calidad"

CEL. 3186903566 e-mail houltaese@yahoo.es CALLE 3 CRA 4 ESQUINA
 CODIGO POSTAL 763030 - SAN PEDRO, VALLE DEL CAUCA

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

SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS A LAS PQRS RECIBIDAS

Gráfica 4. Seguimiento a las respuestas a las PQRS



Fuente: Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU

No requiere respuesta las felicitaciones y el formato en blanco.

A la fecha de corte del presente informe se cuenta con 1 queja y 2 sugerencias pendientes de respuesta.

Tabla 2. Radicados sin respuesta

| Número de radicado | Fecha del radicado | Tipo | Observación |
|--------------------|--------------------|------------|------------------|
| 022 | 30/04/2024 | Queja | Radicado vencido |
| 034 | 24/06/2024 | Sugerencia | |
| 034 | 24/06/2024 | Sugerencia | |

Fuente: Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU

En el periodo de enero a junio se cuenta con 2 radicados vencidos con respuesta.

Tabla 3. Radicados vencidos con respuesta

| Radicado queja | Fecha radicado | Radicado respuesta | Fecha respuesta | Tiempo de respuesta (días) |
|----------------|----------------|--------------------|-----------------|----------------------------|
| 029 | 31/01/2024 | 240 | 14/03/2024 | 31 |
| 045 | 09/02/2024 | 158 | 04/03/2024 | 16 |

Fuente: Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU

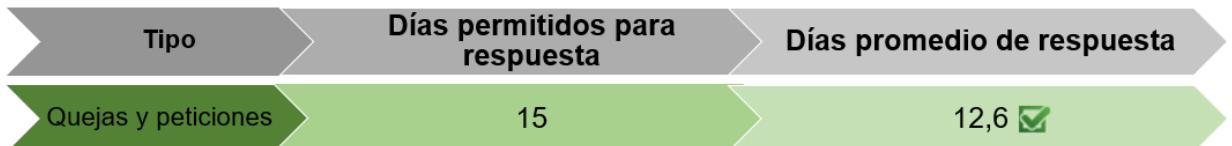
"Humanizamos nuestra atención para servir con calidad"

CEL. 3186903566 e-mail houltaese@yahoo.es CALLE 3 CRA 4 ESQUINA
 CODIGO POSTAL 763030 - SAN PEDRO, VALLE DEL CAUCA

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

4. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Gráfica 5. Tiempo promedio de respuesta a las PQRS



Fuente: Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU

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

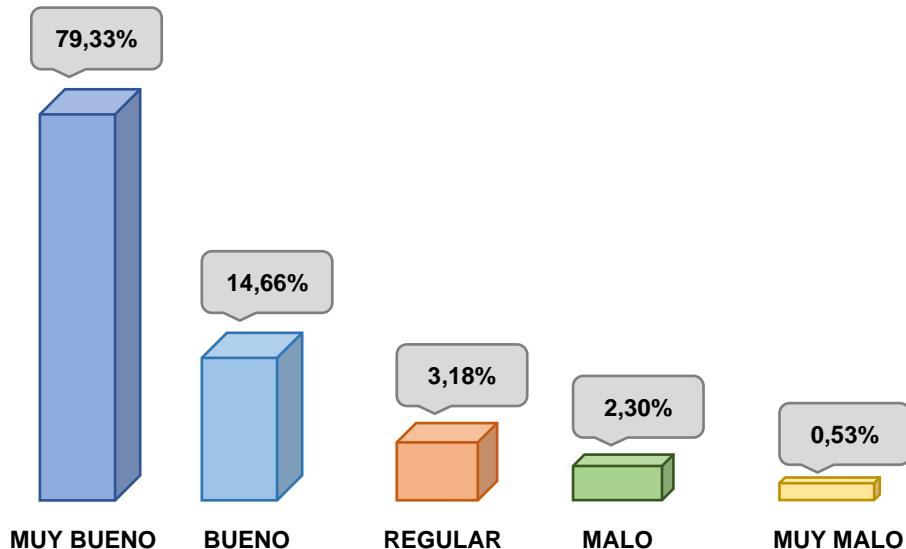
De acuerdo a los resultados obtenidos por la oficina de Sistema de información y atención al usuario SIAU en la consolidación de las encuestas de satisfacción, durante el primer semestre del año 2024 comprendido entre enero a junio se realizaron un total de quinientas sesenta y seis (566) por las diferentes áreas institucionales, obteniendo como resultado que el 79,33% (449) cuatrocientos cuarenta y nueve usuarios califican el grado de satisfacción como muy bueno, el 14,66% (83) ochenta y tres como bueno, 3,18% (18) dieciocho usuarios como regular, 2,30% (13) trece como malo y el 0,53% restante de los usuarios (3) tres, califican el grado de satisfacción como muy malo.

"Humanizamos nuestra atención para servir con calidad"

CEL. 3186903566 e-mail houltaese@yahoo.es CALLE 3 CRA 4 ESQUINA
CÓDIGO POSTAL 763030 - SAN PEDRO, VALLE DEL CAUCA

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

Gráfica 6. Grado de satisfacción de los usuarios frente al servicio prestado



Fuente: Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU

6. CONCLUSIONES

- Comparando las PQRS del primer semestre del año 2024 con el mismo semestre de la vigencia anterior, se presentó disminución del 33,33% en el número de PQRS recibidas.
- La mayor cantidad de quejas recibidas en el primer semestre del año 2024, son reiterativas en temas de demora en la atención.
- Los canales de atención más utilizados por los grupos de valor durante el primer semestre fueron buzones de sugerencias y ventanilla única – traslado desde la Secretaría de Salud Municipal.
- 38,46% de las quejas recibidas durante el primer semestre del año 2024 fueron tramitadas y respondidas por el área de consulta externa, 30,77% por el área de urgencias y el 30,77% restante por la parte administrativa.

"Humanizamos nuestra atención para servir con calidad"

CEL. 3186903566 e-mail houltaese@yahoo.es CALLE 3 CRA 4 ESQUINA
 CODIGO POSTAL 763030 - SAN PEDRO, VALLE DEL CAUCA

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

- A la fecha de corte del presente informe (17 de julio de 2024) se cuenta con 1 queja y 2 sugerencias pendientes de respuesta, se dio respuesta a 2 PQRS de manera extemporánea.
- El promedio de días de respuesta a las solicitudes en el primer semestre fue 12,6 días, identificándose una mejora en la gestión del SIAU para dar cumplimiento al tiempo de respuesta de las PQRS estipulado por la normatividad.

7. RECOMENDACIONES

- Continuar fortaleciendo la cultura del servicio al ciudadano a través de jornadas de capacitación y sensibilización a los colaboradores de la institución, que contribuyan al desarrollo de competencias y habilidades en los puntos de atención.
- Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso fortalecer la orientación frente al trámite administrativo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias.
- Realizar una campaña para sensibilizar a todos los usuarios y reiterar el procedimiento correcto para interponer las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias. En las PQRS se identifica la descripción de los hechos poco explícita dificultando la respuesta a la solicitud.
- Hacer seguimiento continuo por parte de la oficina del SIAU a cada dependencia con el fin de garantizar la gestión oportuna a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Continuar fortaleciendo la humanización del servicio a través de jornadas de capacitación y sensibilización.

"Humanizamos nuestra atención para servir con calidad"

CEL. 3186903566 e-mail houltaese@yahoo.es CALLE 3 CRA 4 ESQUINA
 CODIGO POSTAL 763030 - SAN PEDRO, VALLE DEL CAUCA

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

8. PLANES DE MEJORAMIENTO

Teniendo en cuenta que los Planes de Mejoramiento son el instrumento que articula todas las acciones que se deben emprender para mejorar aquellas observaciones encontradas en los diferentes procesos y que tendrán mayor impacto en las prácticas vinculadas con los resultados y el logro de los objetivos de la Entidad, es necesario implementar un plan de mejora que subsane las observaciones realizadas en el informe.

Se recomienda continuar trabajando en las acciones correctivas y de tal manera contribuir al fortalecimiento de atención al ciudadano, así como su cumplimiento legal. Así mismo, de la manera más atenta, solicito dar a conocer el contenido del presente informe a la Subgerencia Administrativa y Financiera para que lo exponga a los líderes del proceso de la Oficina del SIAU, para que estudien la viabilidad de adoptar las recomendaciones propuestas por la Oficina de Control Interno en este informe y elaboren el correspondiente Plan de Mejoramiento.

ORIGINAL FIRMADO
ANDREA TASCÓN MOLINA
Asesora de Control Interno
Julio 17 de 2024.

"Humanizamos nuestra atención para servir con calidad"

CEL. 3186903566 e-mail houltaeze@yahoo.es CALLE 3 CRA 4 ESQUINA
 CODIGO POSTAL 763030 - SAN PEDRO, VALLE DEL CAUCA