

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

**RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
ENERO A JUNIO DE 2022
101.7.1.4.15**

JULIO DE 2022

RED DE SALUD CENTRO ESE.
Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle
PBX: 4851717 - 441 1914 fax 4411518 Ext. 16
E-mail: ese.centro@saludcentro.gov.co - atencion.usuario@saludcentro.gov.co
Nit. 805.027.261 - 3

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2022

La Oficina de control Interno, en cumplimiento de sus funciones y en especial la de “planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema Institucional de Control Interno - SICI”, presenta el Informe de seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2022.

Para dar cumplimiento a lo anterior, la Oficina de Control Interno – OCI toma como fuente de información los siguientes insumos:

- ✓ Indicadores proceso de Recepción y atención al usuario.
- ✓ Procedimientos del proceso de Recepción y atención al usuario.
- ✓ Información aplicativo gestión de peticiones.

A continuación, se detalla la estructura del informe:

- I.** Fundamento normativo.
- II.** Terminología básica
- III.** Gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
 - Quejas por características de calidad
 - Gestión de quejas
 - Quejas con respuesta extemporánea
 - Medio de recepción
- IV.** Conclusiones y recomendaciones

I. FUNDAMENTO NORMATIVO.

- ✓ Ley 1474 del 12 de julio 2011 (art. 14). 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.
- ✓ Decreto 2641 de 2012. Reglamenta los artículos 73 y 76 de Ley 1474 de 2011. Art. 5. Seguimiento de las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- ✓ Decreto 1083 de mayo 26 de 2015, Único Reglamentario de la Función Pública. Capítulo 6. Modelo Estándar de Control Interno.
- ✓ Ley 1755 del 30 de junio de 2015, "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo".
- ✓ Decreto 780 de 2016, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.
- ✓ Resolución 256 de febrero de 2016. ABECÉ. Monitoreo de la Calidad. "Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud"
- ✓ Resolución 2063 de 2017. Ministerio de Protección Social. "Por la cual se adopta la política de participación social en salud (PPSS)".
- ✓ Circular Externa 008 de 2018 de la Supersalud. Mediante la cual se imparten directrices importantes para entidades Administradoras de Planes de Beneficios -EAPB incluyendo las Entidades Adaptadas y los Regímenes Especiales y de Excepción, a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, a las Entidades Territoriales y a las personas jurídicas interesadas en operar el aseguramiento en salud y administrar los recursos destinados a garantizar los derechos de la población afiliada en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud

RED DE SALUD CENTRO ESE.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle

PBX: 4851717 - 441 1914 fax 4411518 Ext. 16

E-mail: ese.centro@saludcentro.gov.co - atencion.usuario@saludcentro.gov.co

Nit. 805.027.261 - 3

II. TERMINOLOGÍA BÁSICA:

De acuerdo con la circular externa 008, título VII numeral 3.3 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

Sugerencia: Es una recomendación o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la entidad.

Felicitaciones: Es la manifestación positiva de un ciudadano acerca de los servicios que le brinda la entidad.

III. GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS.

Manifestaciones de los usuarios entre el 1 de enero al 30 de junio de 2022.

Durante el primer semestre la Red de Salud del Centro E.S.E recibió un total de 837 manifestaciones, de las cuales el 50% es decir 415 corresponden a peticiones; el 22% es decir 186 corresponden a reclamos; el 18% es decir 154 corresponden a felicitaciones; el 9% es decir 76 corresponden a quejas; el 0.6% es decir 5 corresponden a sugerencias y el 0.1% es decir 1 manifestación es atribuible al usuario. La distribución de las manifestaciones es la siguiente:

CLASIFICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL	Relación %
Atribuible al usuario						1	1	0,1%
Felicitación	3	17	40	9	37	48	154	18%
Petición	74	75	68	55	83	60	415	50%
Queja	1	10	16	7	20	22	76	9,1%
Reclamo	20	23	31	8	52	52	186	22%

RED DE SALUD CENTRO ESE.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle

PBX: 4851717 - 441 1914 fax 4411518 Ext. 16

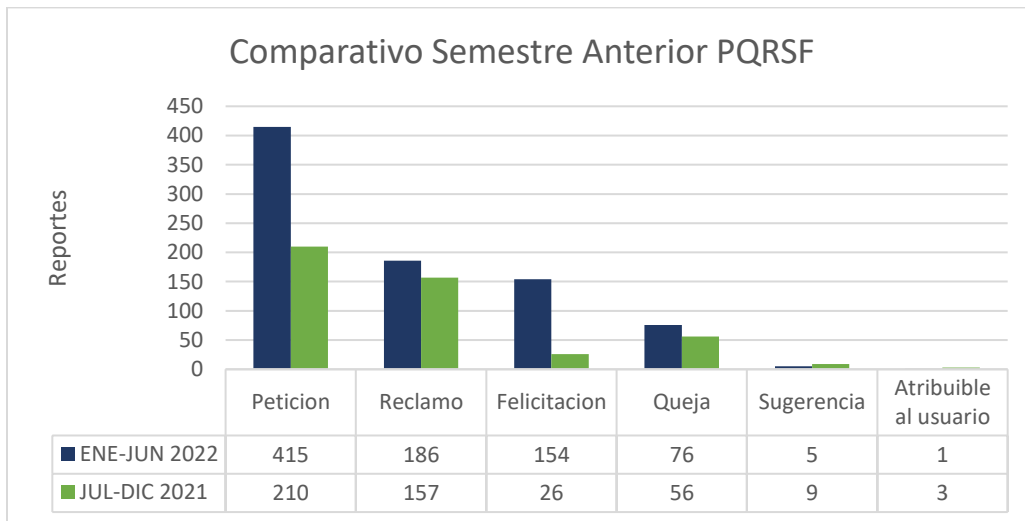
E-mail: ese.centro@saludcentro.gov.co - atencion.usuario@saludcentro.gov.co

Nit. 805.027.261 - 3

Sugerencia		2	2		1		5	0,6%
Total general	98	127	157	79	193	183	837	100%
Relación %	12%	15%	19%	9%	23%	22%	100%	

Comparado con el periodo julio a diciembre de 2021 el total de manifestaciones recibidas es significativo, al pasar de 461 a 837 manifestaciones en 2022, lo anterior producto de las acciones encaminadas al fortalecimiento de la actividad del reporte de los usuarios por parte del equipo de trabajo social que conforma el proceso de recepción y atención al Usuario

Si revisamos el detalle de las manifestaciones por tipo de clasificación observamos que los ítems relacionados con petición, reclamo, felicitación y queja presentaron incrementos del 98%, 18%, 492% y 36% respectivamente; mientras que ítem como sugerencias presento disminución del 56%, tal como se evidencia en la siguiente gráfica.



Peticiones:

De acuerdo con la clasificación de las manifestaciones recibidas, las peticiones presentan un incremento del 98% respecto del semestre anterior; están relacionadas principalmente con causas como “certificado de vacunación covid – 45%”, “solicitud cita por medicina general – 18%”, “solicitud de información de servicios – 11%”, “solicitud cita por especialista – 7%”.

Reclamos:

Por su parte, los reclamos presentados a cargo del proceso de recepción y atención al usuario están relacionados principalmente con “Inoportunidad en atención

facturación – 24%”, “Solicitud de Información de servicios – 8%”, “Inoportunidad en la toma de muestras de Laboratorio – 6%” y “Retraso en horario de atención – 6%”.

Quejas:

Respecto a las quejas cuyo incremento es del 36% en relación con el semestre anterior, se puede observar que las causas están determinadas principalmente por “actitud inadecuada del profesional (médico) – 25%”, “actitud inadecuada facturador – 20%”, “actitud inadecuada portero u operario – 12%”.

Las IPS dónde se presenta el mayor número de quejas son las siguientes:

IPS DEL EVENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL
Hospital Primitivo Iglesias		1	10	3	7	15	36
IPS Diego La linde		5	1		3		9
IPS Luis H Garcés		1			4	3	8
IPS Obrero			2		2	1	5
IPS Belalcázar		2			2		4
IPS Bretaña			2			1	3
IPS Doce de octubre				2			2
IPS Panamericano				1	1		2
IPS Santiago Rengifo			1	1			2
Sico Pool		1			1		2
IPS Agua Blanca	1						1
IPS Colon						1	1
IPS Rodeo						1	1
TOTAL	1	10	16	7	20	22	76

RED DE SALUD CENTRO ESE.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle

PBX: 4851717 - 441 1914 fax 4411518 Ext. 16

E-mail: ese.centro@saludcentro.gov.co - atencion.usuario@saludcentro.gov.co

Nit. 805.027.261 - 3

RECLAMOS POR CARACTERISTICAS DE CALIDAD

ATRIBUTOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL
OPORTUNIDAD	9	10	15	3	17	36	90
SOLICITUDES	5	4	6	2	14	3	34
ACCESIBILIDAD	5	3	8	1	4	11	32
PERCEPCION				1	11	2	14
HUMANIZACION	1	3	1	1	3		8
NO PERTENECE	1	1			2		4
SEGURIDAD		2	1		1		4
	20	23	31	8	52	52	186

Del total de los reclamos recibidos en el periodo objeto de revisión, el 48% se presenta por la característica de calidad relacionada con oportunidad; de acuerdo con lo indicado por los usuarios, la falta de oportunidad se presenta en momentos de verdad tales como: Atención en facturación, retraso en atención, toma de muestra de laboratorio, y atención médica.

Siguiendo con el orden de importancia, la segunda característica de calidad por la cual reclaman los usuarios es “solicitudes (18%), seguido por accesibilidad (17%), percepción (8%), Humanización (4%), y Seguridad (2%); los demás factores no son considerados atributos de calidad.

QUEJAS POR CARACTERISTICAS DE CALIDAD

ATRIBUTOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL
ACCESIBILIDAD				1			1
HUMANIZACION		9	16	6	17	15	62
NO PERTENECE						3	3
OPORTUNIDAD	1				1	4	6
PERCEPCION		1			1		2
SOLICITUDES					1		1
TOTAL	1	10	16	7	20	22	76

De acuerdo con la información suministrada, se presenta una constante en relación con las quejas por Humanización en todo el primer semestre del 2022, en el que se destacan los servicios de Facturación (16), Urgencias (10), Laboratorio clínico (7), Consulta Médica (6), Radiología (4), Consulta Odontológica (4) y Operarios (3), como generadores del 81% de este tipo reportes.

RED DE SALUD CENTRO ESE.

Sede Administrativa - IPS Diego Lalinde - Cra. 12E # 50-18 B / Villa Colombia. Cali - Valle

PBX: 4851717 - 441 1914 fax 4411518 Ext. 16

E-mail: ese.centro@saludcentro.gov.co - atencion.usuario@saludcentro.gov.co

Nit. 805.027.261 - 3

GESTION DE PQRS CON RESPUESTA OPORTUNA

2022	OPORTUNIDAD						
ESTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
A TIEMPO	60	100	113	67	166	127	633
EXTEMPORANEO	38	28	47	12	23	56	204
TOTAL	98	128	160	79	189	183	837
A TIEMPO %	61%	78%	71%	85%	88%	69%	76%

Del total de los reportes recepcionados en el primer semestre, 633 fueron resueltas dentro de la oportunidad establecida, para un cumplimiento del 76%.

GESTION DE PQRS CON RESPUESTA EXTEMPORANEA

Durante el periodo de seguimiento se evidencian pqrs que representa un 24% con respuesta extemporánea así:

2022	OPORTUNIDAD						
ESTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
VENCIDO	38	28	47	12	23	56	204
TOTAL	98	128	160	79	189	183	837
VENCIDO %	39%	22%	29%	15%	12%	31%	24%

Los procesos que concentraron el mayor número de pqrs resueltas fuera del término son: Promoción y Mantenimiento de la Salud, Recepción y Atención al usuario, Atención Ambulatoria y Gestión Financiera.

MEDIO DE RECEPCION: Las estadísticas arrojadas por el aplicativo, respecto del medio de recepción preferido por los usuarios es el siguiente:

2022						
CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Web	93	98	110	60	68	61
Buzón	5	27	46	18	118	116
Telefónico	0	0	0	0	0	0
Presencial	0	2	1	1	7	6
TOTAL	98	127	157	79	193	183

El 59% de los reportes fueron recepcionados a través de la página web, seguido del buzón con un 39% y de manera presencial con un 2%.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Es de resaltar que la E.S.E CENTRO a través de la gestión del líder del SIAU ha propendido por que los diferentes procesos gestionen las PQRS de manera oportuna y sustancial; sin embargo, se materializa el riesgo relacionado con el incumplimiento en el trámite de peticiones realizadas por los usuarios, toda vez que se evidencia un 24% de manifestaciones resueltas fuera del término.
2. Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos para el riesgo “Posibilidad de Incumplimiento en el trámite de las peticiones presentadas por los usuarios (Quejas, Reclamos, Sugerencias, felicitaciones e información)” que se encuentra definido en el Mapa de Riesgos Institucional
3. Se evidencia como una fortaleza el uso de la plataforma web para recepcionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por parte de los usuarios y la trazabilidad o seguimiento de estas, ya que cerca del 60% de los reportes del periodo en estudio se han obtenido por ese medio.
4. Las peticiones recepcionadas a través del buzón son ingresadas al aplicativo por las trabajadoras sociales; trasladan las manifestaciones presentadas a los líderes de proceso responsables de dar respuesta; sin embargo, se observa un 24% de quejas respondidas por fuera de los términos, lo cual evidencia que no se está cumpliendo con los plazos establecidos en las diferentes normas.

Cordialmente,

Gloria Helena Riascos R.
Asesora de Control Interno